

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Akses Pengunjung ke Kota Bandung.....	1
Gambar I. 2 Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Tahun 2010 – 2015 .....	2
Gambar I. 3 Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung pada tahun 2009 hingga 2015.....	4
Gambar I. 4 Okupansi Hotel XYZ pada tahun 2015.....	5
Gambar II 1 Kepuasan Pelanggan Model Kano.....	16
Gambar III 1 Model Konseptual .....	23
Gambar III 2 Sistematis Pemecahan Masalah .....	24
Gambar IV 1 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Tangible</i> .....	46
Gambar IV 2 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....	47
Gambar IV 3 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	48
Gambar IV 4 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....	49
Gambar IV 5 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Empathy</i> .....	50
Gambar V 1 <i>Service Blue Print</i> Pada Hotel XYZ.....	90
Gambar V 2 Rekomendasi <i>Service Blue Print</i> Pada Hotel XYZ.....	93