

DAFTAR ISI

1	1
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
Tabel 1.1	11
Tabel 1.2	13
Jenis produk makanan dan minuman Bar di.....	13
Upscales hotel Bandung	13
Tabel 1.3	14
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Batasan Masalah.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	16
1.5.2 Kegunaan Teoritis.....	17
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Hotel.....	18
2.2 Food and Beverage Service	19
2.3 Bar.....	19
2.4 Manajemen Kualitas	20
2.5 Kepuasan Tamu.....	24
2.6 Kualitas Produk	25

2.7	Kualitas Pelayanan	27
2.8	Orisinalitas Penelitian.....	28
2.8	Kerangka Penelitian	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Jenis dan sumber data Data	32
3.3.1	Data Primer.....	32
3.3.2	Data Sekunder.....	32
3.4	Instrumen Penelitian.....	32
3.4.1	Kualitas Pelayanan	32
3.4.2	Kualitas Produk	33
3.5	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	34
3.6.1	statistik deskriptif.....	35
3.6.2	Metode Kano	35
3.7	Populasi dan sampel	38
3.7.1	Populasi	38
3.7.2	Sampel.....	38
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Profil Hotel dan Produk.....	40
4.1.1	Hasil penelitian.....	43
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2	Analisis statistikdeskriptif Kualitas Pelayanan dan Produk	47
4.3	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	59
4.3.4	Uji Reliabilitas	62
4.3	Perhitungan Hasil Evaluasi Kano	63
4.4	Pembahasan	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Simpulan.....	77
5.1.2	Simpulan pertama	77
5.1.3	Simpulan kedua.....	77

5.2	Saran	78
5.2.1	Saran Pertama.....	78
5.3.1	Saran Kedua	78
LAMPIRAN.....		81