

DAFTAR ISI

1	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Masalah	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.5.1 Kegunaan Praktis	14
1.5.2 Kegunaan Teoritis	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Hotel	16
2.1.1 Klasifikasi Hotel	16
2.1.2 Klasifikasi Hotel Bintang	17
2.2 <i>Website</i>	18
2.3 <i>Utilitarian</i>	19
2.3.1 <i>Product Information</i>	19
2.3.2 <i>Monetary Savings</i>	20
2.3.3 <i>Convenience</i>	20
2.3.4 <i>Ease of Use</i>	21
2.4 Orisinalitas Penelitian	22
2.5 Kerangka Penelitian	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1	Objek Penelitian.....	25
3.2	Instrumen Penelitian	25
3.3	Pendekatan Penelitian.....	26
3.4	Lokasi Penelitian	27
3.5	Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1	Jenis Penelitian.....	27
3.5.2	Sumber Data.....	27
3.6	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.7	Metode dan Teknik Analisa Data	29
3.7.1	IPA (Importance Performance Analysis)	29
3.8	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.9	Populasi dan Sample.....	33
3.9.1	Populasi	33
3.9.2	Sample.....	33
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Profil Hotel Hilton Bandung.....	35
4.1.1	Sejarah Hilton.....	35
4.1.2	Properti Hilton di Indonesia	36
4.1.3	Visi dan Misi Hilton.....	37
4.1.4	Values dan Promise dari Hilton	37
4.1.5	Hilton Brand Pillar	37
4.1.6	Struktur Organisasi Hotel	38
4.2	Hasil Penelitian	38
4.2.1	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	39
4.2.2	Karakteristik Responden	41
4.2.2	Analisis statistik Variabel Kinerja	46
4.2.3	Analisis Deskriptif Variable Harapan	50
4.2.4	<i>Important Performance Analysis</i>	55
4.3	Pembahasan	57
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	67