

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hotel	7
2.1.1 Definisi Hotel	7
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	8
2.1.3 Fasilitas Hotel	11
2.2 Jasa.....	13
2.2.1 Definisi Jasa	13
2.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.3 Pemasaran Jasa.....	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.4.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.5 Kualitas Pelayanan.....	15

2.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.5.2	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan	16
2.5.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.6	Orisinalitas Penelitian	19
2.7	Kerangka Pemikiran	23
2.8	Hipotesis Penelitian	24
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Metodologi Penelitian	25
3.2	Pendekatan Penelitian	25
3.3	Metode dan Teknik Analisa Data	26
3.3.1	Uji Statistik Deskriptif	26
3.3.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	27
3.3.3	Uji Hipotesis (uji t)	28
3.3.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	28
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4.1	Lokasi Penelitian	29
3.4.2	Waktu Penelitian	29
3.5	Jenis dan sumber data Data.....	30
3.5.1	Jenis data	30
3.5.2	Sumber Data	30
3.6	Instrumen Penelitian	31
3.6.1	Pengujian Instrumen	32
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.7.1	Populasi dan Sampel.....	35
3.8	Operasional Variabel	36
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Profil <i>Upscale</i> Hotel di Kota Bandung.....	39
4.1.1	Gambaran Umum Hotel <i>Upscale</i> di Kota Bandung.....	39
4.1.2	Hasil Pengujian Validitas & Reliabilitas	41
4.2	Karakteristik Responden	43
4.2.1	Karakteristik Responden	43
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	51

4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu	53
4.2.4 Analisis Verifikatif.....	54
4.3 Pembahasan	61
4.3.1. Kualitas pelayanan di <i>upscale</i> hotel Kota Bandung	61
4.3.2 Kepuasan Tamu di <i>Upscale</i> Hotel Kota Bandung	63
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu	64
BAB 5 PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73