

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	12
1.1 Latar Belakang .....	12
1.2 Rumusan Masalah .....	15
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan sebagai berikut : .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Batasan Masalah .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	16
1.5.2 Kegunaan Teoritis .....	16
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1 Hotel.....	17
2.1.1 Definisi Hotel.....	17
2.1.2 Jenis – Jenis Hotel .....	18
2.1.3 Lokasi Hotel.....	18
2.1.4 Klasifikasi Hotel .....	19
2.1.5 Departement Yang Ada Di Hotel.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.3 Perspektif Kualitas Pelayanan.....	23
2.3 <i>Customer Experience</i> .....	25

2.3.1	Definisi <i>Customer Experience</i> .....	25
2.3.2	Indikator <i>Customer Experience</i> .....	25
2.4	Studi Komparasi .....	26
2.4.1	Definisi Studi Komparasi .....	26
2.5	Orisinalitas Penelitian.....	26
2.6	Kerangka Penelitian.....	30
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	31
3.2	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Jenis dan sumber data Data .....	34
3.4.1	Data Primer .....	35
3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.5	Instrumen Penelitian .....	35
3.6	Operasional Variabel .....	36
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.1	Metode.....	37
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.8	Metode dan Teknik Analisa Data .....	38
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2	Uji Validitas .....	39
3.8.3	Uji Reabilitas .....	39
3.8.4	Analisa Tabulasi Silang (Crosstab).....	40
<b>BAB 4</b>	<b>DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Profil Hotel .....	42
4.1.1	Bobobox Pods Paskal .....	42
4.1.2	Bobocabin Cikole.....	48
4.2	Hasil Uji.....	54
4.2.1	Karakteristik Perbandingan Menginap Pada Hotel Kabin Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata Kota Bandung. ....	54

4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	59
4.2.3 Pengalaman Menginap Tamu Pada Kualitas Pelayanan Hotel Kabin Di Area Perkotaan Kota Bandung. ....	61
4.2.4 Pengalaman Menginap Tamu Pada Kualitas Pelayanan Hotel Kabin Di Kawasan Wisata Kota Bandung. ....	68
4.2.5 Perbandingan Pengalaman Menginap Tamu Di Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata Kota Bandung. ....	74
4.3 Pembahasan .....	76
4.3.1 Pengalaman Menginap Di Hotel Kabin Area Perkotaan Kota Bandung.....	76
4.3.2 Pengalaman Menginap Di Hotel Kabin Kawasan Wisata Kota Bandung .....	77
4.3.3 Perbandingan Pengalaman Menginap Di Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata.....	77
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	85
Lampiran 1 .....	85
Lampiran 2 .....	87
Lampiran 3 .....	91
Lampiran 4 .....	92
Lampiran 5 .....	98
Lampiran 6 .....	119