

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Definisi Hotel	9
2.3 Jasa	10
2.3.1 Pengertian Jasa.....	10
2.3.2 Karakter Jasa	10
2.4 Kualitas Pelayanan	11
2.4.1 Pengertian Kualitas	11
2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.3 Tujuan Pengukuran Kualitas	13
2.5 Persepsi Konsumen	14
2.6 Kepuasan Konsumen.....	15
2.6.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.8 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Objek Penelitian	22
3.2 Identifikasi Masalah	22
3.3 Jenis Sumber Data.....	22
3.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1 Kuesioner	23
3.4.2 Teknik Pengukuran dan Skala	23
3.4.3 Sampel	24
3.5 Konseptual Model	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.7 Pengolahan Data.....	26
3.7.1 Uji Kecukupan Data.....	26
3.7.2 Uji Validitas	27
3.7.3 Uji Reliabilitas	28
3.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
3.9 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	30
3.10 Analisa dan Pembahasan.....	31
3.11 Kesimpulan dan Saran.....	31
3.12 Diagram Alir Penelitian	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	35
4.1 Profil Perusahaan	35
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.2.1 Visi Perusahaan.....	37
4.2.2 Misi Perusahaan.....	37
4.3 Struktur Organisasi.....	38
4.4 Pengumpulan Data	38
4.5 Pengolahan Data.....	40
4.5.1 Uji Kecukupan Data.....	40
4.5.2 Uji Validitas	41
4.5.3 Uji Reliabilitas	43
4.6 Karakteristik Responden	44
4.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
4.8 Diagram Kartesius.....	50
4.9 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	51
BAB V PEMBAHASAN	55
5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner	55

5.1.1	Uji Kecukupan Data.....	55
5.1.2	Uji Validitas	55
5.1.3	Uji Reliabilitas	55
5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
5.2.1	Kuadran I	56
5.2.2	Kuadran II	57
5.2.3	Kuadran III.....	58
5.2.4	Kuadran IV	59
5.3	<i>Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		63
6.1	Kesimpulan	63
6.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		