

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISTILAH.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Batasan Masalah	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
II.1 Pengertian Jasa	9
II.2 Kategori Jasa	10
II.3 Industri Perhotelan.....	11
II.4 Analisis Kebutuhan.....	12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	21
III.2.1 Tahap Pendahuluan	24
III.2.2 Tahap Perancangan Alat Ukur	24
III.2.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
III.2.4 Tahap Analisis dan Rekomendasi	38
III.2.5 Tahap Kesimpulan Saran	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
IV.1 Pengumpulan Data	39
IV.1.1 Pelaksanaan Wawancara	39
IV.1.2 Pengolahan Hasil Wawancara	39
IV.1.3 Penyebaran Kuesioner	39
IV.1.4 Karakteristik Responden	40
IV.2 Pengolahan Data	40
IV.2.1 Rekapitulasi Kuesioner	40
IV.2.2 Transformasi Data	41
IV.2.3 Uji Validitas	41
IV.2.4 Uji Reliabilitas	42
IV.2.5 Pengolahan Data SERVQUAL	44
IV.2.6 Pengolahan Data Model Kano	45
IV.2.7 Integrasi SERVQUAL dan Model Kano	46

BAB V ANALISIS DATA	49
V.1 Analisis Hasil Pengolahan Data	49
V.1.1 Analisis Karakteristik Responden	49
V.1.2 Analisis Pengolahan Data Kuesioner SERVQUAL	51
V.1.3 Analisis Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	53
V.1.4 Analisis True customer needs	56
V.2 Rekomendasi	65
V.2.1 Penyusunan Rekomendasi True Customer Needs Hotel Grand Orri	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
VI.1 KESIMPULAN	69
VI.2 SARAN	70
DAFTAR PUSTAKA	71