

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Jenis Kamar Lingian & Convention .....	6
TABEL 1.2	Harga Kamar Per Tipe di Lingian Hotel & Convention .....	8
TABEL 1.3	Total Jumlah Hotel dan Kamar di Kota Bandung Tahun 2019-2021 .....	11
TABEL 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
TABEL 3.1	Variabel Operasional .....	29
TABEL 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	34
TABEL 3.3	Kriteria Interpretasi Skor .....	43
TABEL 3.4	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	48
TABEL 4.1	Tabel Validitas Variabel Kenyataan.....	52
TABEL 4.2	Tabel Validitas Variabel Harapan .....	53
TABEL 4.3	Reliabilitas n 100 Kenyataan pada Kualitas Layanan .....	54
TABEL 4.4	Reliabilitas n 100 Harapan pada Kualitas Layanan .....	55
TABEL 4.5	Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> .....	55
TABEL 4.6	Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan <i>Reliability</i> .....	57
TABEL 4.7	Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan <i>Responsiveness</i> .....	59
TABEL 4.8	Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> .	60
TABEL 4.9	Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan Dimensi <i>Empathy</i> ....	62
TABEL 4.10	Skor Total Tingkat Kenyataan .....	65
TABEL 4.11	Analisis Deskriptif Atribut Harapan Dimensi <i>Tangible</i> .....	66
TABEL 4.12	Analisis Deskriptif Atribut Harapan Dimensi <i>Reliability</i> .....	68
TABEL 4.13	Analisis Deskriptif Atribut Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	70
TABEL 4.14	Analisis Deskriptif Atribut Harapan Dimensi <i>Assurance</i> .....	71
TABEL 4.15	Analisis Deskriptif Atribut Harapan Dimensi <i>Empathy</i> .....	72
TABEL 4.16	Skor Total Tingkat Harapan.....	74
TABEL 4.17	Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> .....	76
TABEL 4.18	Skor Rata-rata <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	81
TABEL 4.19	Hasil Skor <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	82