

## DAFTAR ISI

---

PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
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
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
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
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
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
4.2.1	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