

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Pengunjung Grand Metro Hotel Tasikmalaya.....	4
Gambar 1. 2 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Responsif).....	5
Gambar 1. 3 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Jaminan) .....	5
Gambar 1. 4 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Tangibilitas).....	6
Gambar 1. 5 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Keandalan).....	6
Gambar 1. 6 Ulasan negatif tentang kualitas layanan Grand Metro Hotel Tasikmalaya (Empati) .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	34
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	43
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4. 3 Garis Kontinum terhadap Bukti Fisik (Tangible) .....	51
Gambar 4. 4 Garis Kontinum terhadap Keandalan (Reliability).....	53
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Daya Tanggap (Responsiveness).....	54
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Jaminan (Assurance) .....	56
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Empati (Empathy) .....	57
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	59
Gambar 4. 9 Scatterplot Heteroskedastisitas.....	63