

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	15
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan sebagai berikut :	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Batasan Masalah	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	16
1.5.2 Kegunaan Teoritis	16
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Hotel.....	17
2.1.1 Definisi Hotel.....	17
2.1.2 Jenis – Jenis Hotel	18
2.1.3 Lokasi Hotel.....	18
2.1.4 Klasifikasi Hotel	19
2.1.5 Departement Yang Ada Di Hotel.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan	21
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Perspektif Kualitas Pelayanan.....	23
2.3 <i>Customer Experience</i>	25

2.3.1	Definisi <i>Customer Experience</i>	25
2.3.2	Indikator <i>Customer Experience</i>	25
2.4	Studi Komparasi	26
2.4.1	Definisi Studi Komparasi	26
2.5	Orisinalitas Penelitian.....	26
2.6	Kerangka Penelitian.....	30
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Jenis dan sumber data Data	34
3.4.1	Data Primer	35
3.4.2	Data Sekunder.....	35
3.5	Instrumen Penelitian	35
3.6	Operasional Variabel	36
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.1	Metode.....	37
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data	37
3.8	Metode dan Teknik Analisa Data	38
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2	Uji Validitas	39
3.8.3	Uji Reabilitas	39
3.8.4	Analisa Tabulasi Silang (Crosstab).....	40
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Profil Hotel	42
4.1.1	Bobobox Pods Paskal	42
4.1.2	Bobocabin Cikole.....	48
4.2	Hasil Uji.....	54
4.2.1	Karakteristik Perbandingan Menginap Pada Hotel Kabin Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata Kota Bandung.	54

4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	59
4.2.3 Pengalaman Menginap Tamu Pada Kualitas Pelayanan Hotel Kabin Di Area Perkotaan Kota Bandung.	61
4.2.4 Pengalaman Menginap Tamu Pada Kualitas Pelayanan Hotel Kabin Di Kawasan Wisata Kota Bandung.	68
4.2.5 Perbandingan Pengalaman Menginap Tamu Di Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata Kota Bandung.	74
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Pengalaman Menginap Di Hotel Kabin Area Perkotaan Kota Bandung.....	76
4.3.2 Pengalaman Menginap Di Hotel Kabin Kawasan Wisata Kota Bandung	77
4.3.3 Perbandingan Pengalaman Menginap Di Area Perkotaan Dan Kawasan Wisata.....	77
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85
Lampiran 1	85
Lampiran 2	87
Lampiran 3	91
Lampiran 4	92
Lampiran 5	98
Lampiran 6	119