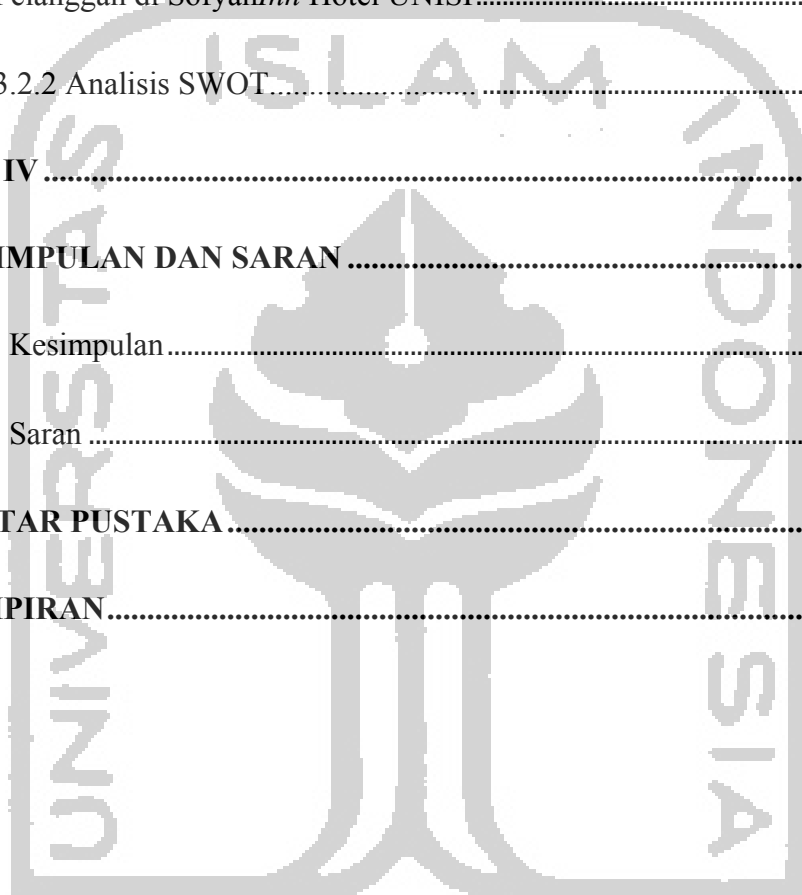


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSYARATAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Rincian dan Jadwal pelaksanaan Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	5
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7

2.1 Konsep Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Pengertian Jasa.....	8
2.2.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.2.3 Karakteristik Jasa	9
2.2.4 Pelayanan Pelengkap Jasa	10
2.3 Kualitas Jasa.....	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	12
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.4 Analisis SWOT.....	16
2.4.1 Unsur Unsur SWOT.....	17
2.4.2 Model Analisis SWOT	17
BAB III.....	19
ANALISIS DESKRIPTIF	19
3.1.Data Umum.....	19
3.1.1 Sejarah Singkat Hotel	19
3.1.2 Visi dan Misi Hotel	20
3.1.3 Struktur danTata kerja Organisasi	21

3.1.4 Tugas dan Wewenang.....	22
3.2. Data Khusus	24
3.2.1 Penerapan Dimensi Kualitas Layanan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di Sofyan <i>Inn</i> Hotel UNISI.....	24
3.2.2 Analisis SWOT.....	32
BAB IV	34
KESIMPULAN DAN SARAN	34
4.1 Kesimpulan.....	34
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang.....	5
Tabel 2.1 Matrix SWOT.....	18
Tabel 3.1 Hasil <i>Reliability</i>	26
Tabel 3.2 Hasil <i>Assurance</i>	27
Tabel 3.3 Hasil <i>Tangible</i>	28
Tabel 3.4 Hasil <i>Empathy</i>	30
Tabel 3.5 Hasil <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 3.6 Analisis SWOT.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang.....	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 3.2 Mushola SofyanInn Hotel UNISI.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang

Lampiran 2 Bagan Struktur Organisasi

Lampiran 3 Form Kepuasan pelanggan

Lampiran 4 Penyerahan serah terima pelaksanaan magang

Lampiran 5 Seragam bagian *Front Office*

Lampiran 6 Restoran SofyaInn Hotel UNISI

Lampiran 7 Draft hasil kepuasan pelanggan

