

## DAFTAR ISI

Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Motto.....	iii
Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. POKOK MASALAH.....	6
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1. PENELITIAN TERDAHULU.....	8
2.2. PEMASARAN JASA.....	9
2.2.1. Pengertian Jasa.....	9
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	10
2.2.3. Tipe Operasi Jasa.....	12
2.2.4. Klasifikasi Jasa.....	13

2.3.	PERILAKU KONSUMEN.....	17
2.3.1.	Karakteristik Konsumen.....	17
2.3.2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
2.4.	KUALITAS PELAYANAN.....	27
2.5.	KEPUASAN KONSUMEN.....	34
2.6.	HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN.....	37
2.7.	HIPOTESIS PENELITIAN.....	37
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	METODE PENELITIAN.....	38
3.2.	METODE ANALISIS DATA.....	42
 <b>BAB IV. ANALISA DATA.</b>		
4.1.	PENDAHULUAN.....	45
4.2.	UJI ITEM PERTANYAAN.....	45
4.2.1.	Uji Validitas.....	45
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	48
4.3.	ANLISIS DESKRIPTIF.....	49
4.3.1.	Karakteristik Responden.....	49
4.3.1.1.	Jenis Kelamin.....	49
4.3.1.2.	Tingkat Usia.....	50
4.3.1.3.	Pendidikan Terakhir.....	51

4.3.1.4. Jenis Pekerjaan.....	51
4.3.1.5. Pendapatan.....	52
4.3.1.6. Tingkatan Intensitas Kunjungan.....	53
4.3.1.7. Informasi Hotel.....	53
4.4. ANALISIS ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN.....	54
4.4.1. Analisis Diagram Kartesius.....	55

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. KESIMPULAN.....	70
5.2. SARAN.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. HASIL UJI VALIDITAS PERTANYAAN PERFORMANCE.....	46
Tabel 4.2. HASIL UJI VALIDITAS PERTANYAAN EXPECTASI.....	47
Tabel 4.3. HASIL UJI VALIDITAS PERTANYAAN KEPUASAN.....	47
Tabel 4.4. HASIL UJI RELIABILITAS.....	48
Tabel 4.5. HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN.....	48
Tabel 4.6. JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	49
Tabel 4.7. TINGKAT USIA RESPONDEN.....	50
Tabel 4.8. PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN.....	51
Tabel 4.9. JENIS PEKERJAAN RESPONDEN.....	51
Tabel 4.10. TINGKAT PENDAPATAN RESPONDEN.....	52
Tabel 4.11. TINGKAT INTENSITAS KUNJUNGAN RESPONDEN.....	53
Tabel 4.12. INFORMASI MENGENAI HOTEL.....	53
Tabel 4.13. TINGKAT KESESUAIAN HARAPAN dan KINERJA PADA HOTEL JAYAKARTA.....	57
Tabel 4.14. KOORDINAT <i>Importance – Performance Analisis</i> Per Dimensi.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model gap kualitas pelayanan.....	33
Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	43
Gambar 4.1. Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada Hotel Jayakarta.....	62
Gambar 4.2. Diagram Importance / Performance Matrik kualitas pelayanan pada Hotel Jayakarta Per Dimensi.....	68

