

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Judul Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	vi
Abstraksi .....	vii
Halaman Motto .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Halaman Persembahan .....	xi
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.3 Pemasaran Jasa .....	12

2.2.3.1 Definisi Jasa.....	12
2.2.3.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.3.3 Kualitas Jasa Pelayanan.....	13
2.2.3.4 Pengukuran Kualitas.....	14
2.2.3.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.4 Strategi Pemasaran.....	16
2.2.5 Konsep Pemasaran & Orientasi Pelanggan.....	16
2.2.6 Perilaku Konsumen.....	17
2.2.7 Proses Pembelian Jasa.....	22
2.2.8 Kepuasan Konsumen Jasa.....	23
2.2.9 Pengembangan Karyawan.....	25
2.3 Kerangka Pikir.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Instrumen dan Alat Pengumpul Data.....	29
3.4 Data dan Teknik Pengumpul Data.....	33
3.5 Populasi dan Sampel.....	34
3.6 Analisis Data.....	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Umum Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	40
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	40
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.1.4 Produk Jasa dan Fasilitas Perusahaan.....	53
4.2 Analisis Data.....	56
4.2.1 Analisis Kualitatif.....	56
4.2.2 Analisis Kuantitatif.....	57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas .....	31
Tabel 4.1 Harga Kamar Hotel Inna Garuda.....	54
Tabel 4.2 Daftar Ruang & Kapasitas di Hotel Inna Garuda .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Tujuan Menginap.....	57
Tabel 4.4 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Fasilitas Yang Ada Di Hotel Mampu Menunjang Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.4 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Fasilitas Yang Ada Di Hotel Mampu Menunjang Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.5 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Kebersihan dan Kerapian Hotel Inna Garuda .....	61
Tabel 4.5 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Kebersihan dan Kerapian Hotel Inna Garuda .....	62
Tabel 4.6 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Penampilan Karyawan Hotel Inna Garuda Yang Sopan dan Rapi.....	63
Tabel 4.6 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Penampilan Karyawan Hotel Inna Garuda Yang Sopan dan Rapi.....	64
Tabel 4.7 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Karyawan Hotel Yang Melayani Konsumen Secara Konsisten, Cermat dan Teliti ...	65
Tabel 4.7 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Karyawan Hotel Yang Melayani Konsumen Secara Konsisten, Cermat dan Teliti ...	66
Tabel 4.8 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Kemampuan Hotel Memberikan Pelayanan Yang Ramah dan Memuaskan .....	67
Tabel 4.8 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Kemampuan Hotel Memberikan Pelayanan Yang Ramah dan Memuaskan .....	67
Tabel 4.9 A Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Karyawan Hotel Yang Memiliki Daya Tanggap Yang Cepat Dalam Melayani Konsumen	69
Tabel 4.9 B Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Karyawan Hotel Yang Memiliki Daya Tanggap Yang Cepat Dalam Melayani Konsumen	69

Tabel 4.10 A	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Hotel Yang Menyediakan Media Untuk Mendengar dan Menerima Keluhan, Saran dan Kritik Dari Konsumen .....	71
Tabel 4.10 B	Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Hotel Yang Menyediakan Media Untuk Mendengar dan Menerima Keluhan, Saran dan Kritik Dari Konsumen .....	72
Tabel 4.11 A	Tingkat Kepentingan Terhadap Hotel Mampu Memberikan Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Kepada Konsumen..	73
Tabel 4.11 B	Tingkat Penilaian Terhadap Hotel Mampu Memberikan Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Kepada Konsumen..	74
Tabel 4.12 A	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Hotel Yang Memiliki Pengetahuan Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan	75
Tabel 4.12 B	Tingkat Penilaian Terhadap Karyawan Hotel Yang Memiliki Pengetahuan Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan	76
Tabel 4.13 A	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Hotel Memberikan Kemudahan Pelayanan Yang Dibutuhkan Konsumen .....	77
Tabel 4.13 B	Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Hotel Memberikan Kemudahan Pelayanan Yang Dibutuhkan Konsumen .....	78
Tabel 4.14 A	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Hotel Yang Memberikan Komunikasi Yang Baik Dalam Menyampaikan Informasi..	79
Tabel 4.14 B	Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Hotel Yang Memberikan Komunikasi Yang Baik Dalam Menyampaikan Informasi..	80
Tabel 4.15 A	Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Kemampuan Hotel Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Konsumen.	81
Tabel 4.15 B	Tingkat Penilaian Konsumen Terhadap Kemampuan Hotel Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Konsumen.	81
Tabel 4.16	Perhitungan Rata-rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan	82
Tabel 4.17	Nilai Rata-rata Determinan Kualitas Jasa .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Penelitian.....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian Hotel Inna Garuda Yogyakarta
- Lampiran 2. Kuisisioner
- Lampiran 3. Rekapitulasi Data Kuisisioner
- Lampiran 4. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

