DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR……..……...……i

DAFTAR ISI...……...…..……...…….……...v

DAFTAR TABEL……...……..…….……....…….....x

DAFTAR GAMBAR.....…….……...….……....…....xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian……...…..……...……....…….....1

1.2. Identifikasi Masalah…….……..……..…...……..6

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian……...……..….....6

1.4. Kegunaan Penelitian……...……...……..……....…..7

1.4.1. Pengembangan Ilmu..……...……..7

1.4.2. Kegunaan Operasional....……..…..…….....……8

1.5. Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis……...……..…8

1.5.1. Kerangka Pemikiran……...……..8

1.5.2. Hipotesis……...….…….. 14

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian……..…….…….……...14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa..... 15

2.1.1. Pengertian Jasa.....…….…..15

2.1.2. Karakteristik Jasa.....16

2.1.3. Klasifikasi Jasa.....18

2.2. Jasa Perhotelan, Pengertian dan Klasifikasi.....…..…….....…...19

2.3. Kualitas.....22

2.3.1. Pengertian Kualitas.....…….....22

2.3.2. Persfektif terhadap Kualitas.....23

2.4. Kualitas Pelayanan.....24

2.5. Loyalitas Pelanggan.....28

2.5.1. Pengertian Loyalitas.....28

2.5.2 Pengertian Pelanggan.....28

2.5.3. Karakteristik Pelanggan loyal.....29

2.5.4. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....33

2.6. Hubungan Kualitas Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian……..…….....……..39

3.2. Metode Penelitian……..…….....…….....39

3.2.1. Desain Variabel……..…….....40

3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian……..…….....41

3.2.3. Metode Penarikan Sampel…….……...44

3.2.3.1. Populasi…….…….....44

3.2.3.2. Sampel…….....44

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data…….……....46

3.2.4.1. Jenis dan Sumber Data.....46

3.2.4.2. Teknik pengumpulan Data.....46

3.2.5. Metode Analisis Dan Rancangan Pengujian Hipotesis.....47

3.2.5.1. Metode Analisis.....47

3.2.5.2 Rancangan Hipotesis.....55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan 58

4.1.1. Profil Perusahaan.....58

4.1.2. Fasilitas Perusahaan.....61

4.1.3 Struktur Organisasi.....64

4.1.4 Deskripsi Jabatan.....69

4.2. Pembahasan Penelitian.....86

4.2.1. Profil Responden.....86

4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....86

4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....87

4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran...88

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....89
4.2.2. Harapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan pada Hotel Santika Bandung.....91
4.2.2.1. Harapan Responden terhadap Dimensi Tangible.....91
4.2.2.2. Harapan Responden terhadap Dimensi Reliability.....92
4.2.2.3. Harapan Responden terhadap Dimensi Responsiveness.....93
4.2.2.4. Harapan Responden terhadap Dimensi Assurance.....94
4.2.2.5. Harapan Responden terhadap Dimensi Empathy.....95
4.2.3. Penilaian Responden terhadap Kinerja Kualitas pelayanan pada Hotel Santika Bandung.....97
4.2.3.1. Penilaian Responden terhadap Kinerja Dimensi Tangible.....97
4.2.3.2. Penilaian Responden terhadap Kinerja Dimensi Reliability.....98
4.2.3.3. Penilaian Responden terhadap Kinerja Dimensi Responsiveness.....99
4.2.3.4. Penilaian Responden terhadap Kinerja Dimensi Assurance.....100
4.2.3.5. Penilaian Responden terhadap Kinerja Dimensi Empathy.....101

4.2.3.6. Tingkat Kesenjangan Antara Kinerja dan Harapan Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Santika Bandung.....104

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan pada Hotel Santika Bandung.....108

4.3. Uji Kualitas Data.....109

4.3.1. Hasil Uji Validitas.....110

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....112

4.3.3 Analisis Korelasi.....114

4.3.4 Koefisien Determinasi.....116

4.3.5. Pengujian Hipotesis.....116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....119

5.2. Saran.....120

DAFTAR PUSTAKA.....xiii

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP