DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....

MOTTO.....

ABSTRAK..... i

ABSTACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL..... xi

DAFTAR LAMPIRAN..... xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 5

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 5

1.2.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 5

1.3.1 Maksud Penelitian..... 5

1.3.2 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 6

1.4.2 Kegunaan Akademis..... 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 8

1.5.1 Lokasi Penelitian..... 8

1.5.2 Waktu Penelitian..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka..... 9

2.1.1 Pengertian Tarif 9

2.1.2 Penentuan Tarif..... 9

2.1.3 Tujuan Penentuan Tarif..... 10

2.1.4 Prosedur Penentuan Tarif..... 13

2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Tarif..... 15

2.2.1 Pengertian Jasa..... 17

2.2.2 Karakteristik Jasa..... 18

2.2.3 Klasifikasi Jasa..... 20

2.2.4 Jenis Jasa..... 23

2.2 Kerangka Pemikiran..... 24

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 27

3.2 Metode Penelitian..... 27

3.2.1 Desain Penelitian..... 29

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 31

3.2.3 Metode Penarikan Sampel..... 32

3.2.3.1 Populasi..... 32

3.2.3.2 Sampel..... 32

3.2.4 Sumber Tekhnik dan Pengumpulan Data..... 32

3.2.4.1 Sumber Data..... 32

3.2.4.2 Tekhnik Pengumpulan Data..... 33

3.2.5 Metode Analisis..... 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 35

4.1.1 Sejarah Perusahaan..... 35

4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Pondok Panorama Lembang..... 36

4.1.3 Job Deskripsion..... 38

4.1.4 Aktivitas Perusahaan..... 40

4.2 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif..... 42

4.2.1 Prosedur Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Pondok Panorama Lembang 42

4.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Panorama Lembang..... 45

4.3 Hasil Implementasi Model 46

4.3.1 Prosedur Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Pondok Panorama Lembang..... 46

4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Tarif Jasa Hotel Pada Hotel Panorama Lembang..... 47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 49

5.2 Saran 50

DAFTAR PUSTAKA..... 51

LAMPIRAN..... 53

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 54