

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. MANFAAT PENELITIAN	3
E. METODOLOGI PENELITIAN	4
F. SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. PENGERTIAN KEPUASAN PELANGGAN.....	12
B. PENGERTIAN JASA	14
C. KARAKTERISTIK JASA	16

D. KUALITAS JASA	18
E. PENGELOLAAN KUALITAS JASA	23
F. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ..	25
G. HOTEL	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN	33
B. STRUKTUR ORGANISASI	34
C. AKTIVITAS PERUSAHAAN	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. ANALISIS	52
B. PEMBAHASAN	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	105
B. SARAN	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tingkat Hunian Hotel Wisata tahun 1997 – 2000	2
2. Jumlah Responden Yang Mewakili Tiap Jenis Kamar	5
3. Populasi Karyawan Hotel Wisata	6
4. Bobot Dimensi Servqual	26
5. Jenis Kamar, Fasilitas dan Tarif Hotel Wisata Tahun 2001	48
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	54
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	55
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan	55
13. Harapan Pelanggan terhadap Lokasi Hotel Wisata	56
14. Harapan Pelanggan terhadap Kelengkapan Fasilitas	57
15. Harapan Pelanggan terhadap Kebersihan dan Kerapian Kamar	57
16. Harapan Pelanggan terhadap Kebersihan dan Kerapian Lingkungan	58
17. Harapan Pelanggan terhadap Penampilan Petugas	59
18. Harapan Pelanggan terhadap Harga Kamar	59
19. Harapan Pelanggan terhadap Prosedur Reservation	60
20. Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan Pada Saat Check In	61
21. Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan Pada Saat Check Out	61
22. Harapan Pelanggan terhadap Ketersediaan Kamar Pada Saat Check In	62
23. Harapan Pelanggan terhadap Prosedur Pembayaran	63
24. Harapan Pelanggan terhadap Kemampuan Petugas Membersihkan Kamar	63
25. Harapan Pelanggan terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Makanan	64
26. Harapan Pelanggan terhadap Ketanggapan Petugas Untuk Membantu Kesulitan Tamu	65
27. Harapan Pelanggan terhadap Ketanggapan Petugas Menyelesaikan Keluhan Tamu	65
28. Harapan Pelanggan terhadap Pemberian Informasi dari Petugas ke Tamu	66
29. Harapan Pelanggan terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas	67
30. Harapan Pelanggan terhadap Pengetahuan Petugas di luar Bidang Kerja	67
31. Harapan Pelanggan terhadap Keamanan Yang Diberikan	68
32. Harapan Pelanggan terhadap Kejujuran Petugas Dalam Pelayanan	69
33. Harapan Pelanggan terhadap Perhatian Petugas Terhadap Kepentingan Tamu	69

34. Harapan Pelanggan terhadap Ketulusan Petugas Membantu Semua Tamu	70
35. Persepsi Pelanggan terhadap Lokasi Hotel Wisata	71
36. Persepsi Pelanggan terhadap Kelengkapan Fasilitas	72
37. Persepsi Pelanggan terhadap Kebersihan dan Kerapian Kamar	72
38. Persepsi Pelanggan terhadap Kebersihan dan Kerapian Lingkungan	73
39. Persepsi Pelanggan terhadap Penampilan Petugas	73
40. Persepsi Pelanggan terhadap Harga Kamar	74
41. Persepsi Pelanggan terhadap Prosedur Reservation	74
42. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Pada Saat Check In	75
43. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan Pada Saat Check Out	75
44. Persepsi Pelanggan terhadap Ketersediaan Kamar Pada Saat Check In	76
45. Persepsi Pelanggan terhadap Prosedur Pembayaran	76
46. Persepsi Pelanggan terhadap Kemampuan Petugas Membersihkan Kamar	77
47. Persepsi Pelanggan terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Makanan	77
48. Persepsi Pelanggan terhadap Ketanggapan Petugas Untuk Membantu Kesulitan Tamu	78
49. Persepsi Pelanggan terhadap Ketanggapan Petugas Menyelesaikan Keluhan Tamu	79
50. Persepsi Pelanggan terhadap Pemberian Informasi dari Petugas ke Tamu	79
51. Persepsi Pelanggan terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas	80
52. Persepsi Pelanggan terhadap Pengetahuan Petugas di luar Bidang Kerja	80
53. Persepsi Pelanggan terhadap Keamanan Yang Diberikan	81
54. Persepsi Pelanggan terhadap Kejujuran Petugas Dalam Pelayanan	81
55. Persepsi Pelanggan terhadap Perhatian Petugas Terhadap Kepentingan Tamu	82
56. Persepsi Pelanggan terhadap Ketulusan Petugas Membantu Semua Tamu	82
57. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	84
58. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Usia	84
59. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan terakhir	84
60. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Lama Kerja	85
61. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Penghasilan	85
62. Kualitas Pelayanan Departemen Front Office	86
63. Kualitas Pelayanan Departemen House Keeping	87
64. Kualitas Pelayanan Departemen Food & Beverages	88
65. Bobot Dimensi Servqual	89
66. Faktor Yang Menunjukkan Kepuasan Pelanggan	98
67. Faktor Yang Menunjukkan Ketidakpuasan Pelanggan	100
68. Hasil Pengolahan Dimensi Kepuasan Pelanggan	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
2. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan	22
3. Struktur Organisasi Hotel Wisata	35