

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	ii
Halaman Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Abstrak	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Rumusan Masalah	I – 3
1.3. Tujuan Penelitian	I – 3
1.4. Ruang Lingkup Permasalahan	I – 3
1.5. Sistematika Laporan	I – 3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep dan Perkembangan Jasa	II – 1
2.1.1. Sekilas Perkembangan Bisnis Jasa	II – 1
2.1.2. Konsep dan Pengertian Jasa	II – 2
2.1.3. Klasifikasi Jasa	II – 4
2.1.4. Karakteristik Jasa	II – 5
2.2. Kualitas Jasa	II – 7
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa	II – 7
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa	II – 7
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa	II – 8
2.2.4. Model Kualitas Jasa	II – 10
2.3. Kepuasan Pelanggan	II – 11
2.4. Pengertian Hotel	II – 14
2.4.1. Klasifikasi Hotel	II – 14
2.5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	II – 16
2.5.1 Validitas	II – 16
2.5.2. Reliabilitas	II – 18
2.6. Analisis Hirarki Proses	II – 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Pengumpulan Data	III – 1
3.2. Prosedur Pengolahan Data	III – 2

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Keadaan Obyek Penelitian	IV – 1
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	IV – 1
4.1.2. Struktur Organisasi	IV – 2
4.2. Pengumpulan Data	IV – 7
4.2.1. Pengujian Tingkat Validitas	IV – 8
4.2.2. Pengujian Tingkat Reliabilitas	IV – 12
4.3. Pengolahan Data	IV – 17
4.3.1. Penentuan Matriks Perbandingan Berpasangan	IV – 17
4.3.2. Penentuan Matriks Eigenvektor	IV – 18
4.3.3. Penentuan Eigenvalue Maksimum	IV – 19
4.3.4. Pengujian Konsistensi Data	IV – 20
4.3.5. Penentuan Bobot Fungsi	IV – 21
4.3.6. Perhitungan Nilai Performansi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Tamu	IV – 25

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

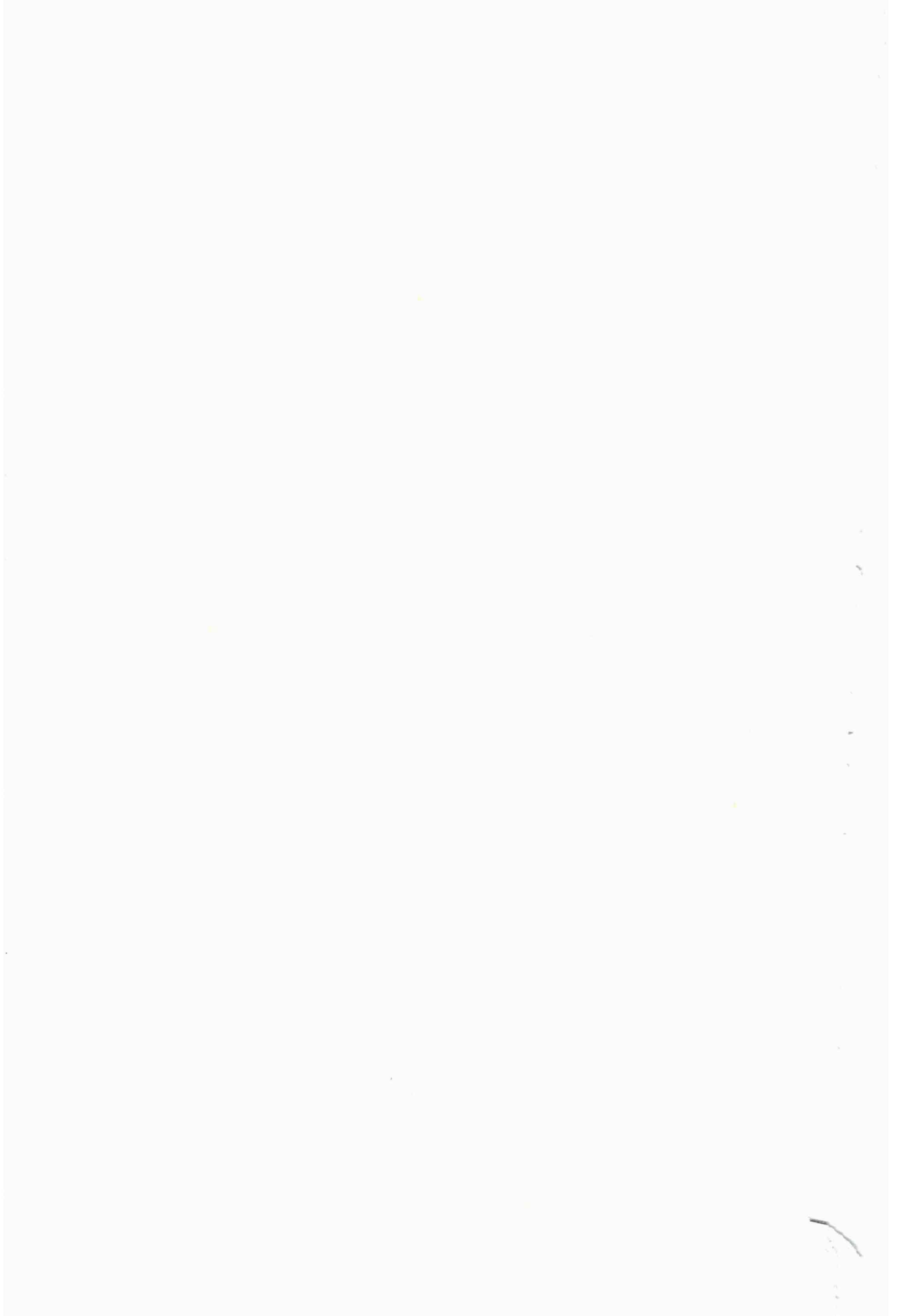
V – 1

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	VI – 1
6.2. Saran	VI – 2

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL II – 1	SKALA DASAR II – 21
TABEL II – 2	INDEKS RANDOM II – 22
TABEL IV – 1	UJI VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN TAMU IV – 9
TABEL IV – 2	HASIL UJI VALIDITAS TK. KEPUASAN TAMU IV – 10
TABEL IV – 3	UJI VALIDITAS TINGKAT KEPENTINGAN TAMU IV – 11
TABEL IV – 4	HASIL UJI VALIDITAS TK. KEPENTINGAN TAMU IV – 12
TABEL IV – 5	DATA UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN (SKOR BUTIR GENAP) IV – 13
TABEL IV – 6	DATA UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN (SKOR BUTIR GANJIL) IV – 14
TABEL IV – 7	DATA UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN (SKOR BUTIR GENAP) IV – 15
TABEL IV – 8	DATA UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN (SKOR BUTIR GANJIL) IV – 16
TABEL IV – 9	MATRIKS PERBANDINGAN BERPASANGAN IV – 18
TABEL IV – 10	PERHITUNGAN MATRIKS EIGENVEKTOR..... IV – 19
TABEL IV – 11	PERHITUNGAN EIGENVALUE MAKSIMUM..... IV – 20
TABEL IV – 12	PENILAIAN PERFORMANSI PARAMETER TINGKAT KEPUASAN IV – 25
TABEL IV – 13	PENILAIAN PERFORMANSI PARAMETER TINGKAT KEPENTINGAN IV – 27
TABEL V – 1	PERHITUNGAN PERFORMANSI KUALITAS PELAYANAN V – 1
TABEL V – 2	PERBANDINGAN SKOR KUALITAS V – 6

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Diagram Alir Proses Penyelesaian Masalah	III – 6
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	IV – 3
Gambar 4.2. Struktur Hirarki Kualitas Pelayanan	IV – 21