DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

MOTTO iv

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA v

HALAMAN ABSTRAKSI vi

HALAMAN KATA PENGANTAR vii

HALAMAN DAFTAR ISI ix

HALAMAN DAFTAR TABEL xi

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Metode Penelitian 9

F. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepuasan Pelanggan 14

B. Pengertian Jasa 17

C. Karakteristik Jasa 17

D. Pengertian Harapan Pelanggan 19

E. Menjaga Kualitas Jasa 22

F. Marketing Mix Dalam Pemasaran Jasa 25

G. Pengertian Hotel 27

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahhan 32

B. Struktur Organisasi 35

C. Perkembangan Aktivitas Hotel Wisata 45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data 50

B. Analisis Kinerja Karyawan Hotel Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan 54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Bintang dan Hotel Melati di Palembang Tahun 2000-2004 2

Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Wisata Tahun 2000-2004 4

Tabel 1.3 Produk/Jasa Yang Ditawarkan Hotel Wisata 5

Tabel 1.4 Tarif Harga Yang Ditawarkan Hotel Wisata 5

Tabel 1.5 Kegiatan Distribusi Yang Dilakukan Hotel Wisata 6

Tabel 1.6 Kegiatan Promosi Yang Dilakukan Hotel Wisata 6

Tabel 1.7 Pelayanan Yang Dilakukan Karyawan Hotel Wisata..... 7

Tabel 3.1 Penggolongan Jenis Kamar, Fasilitas dan Tarif Hotel Wisata Tahun 2003 46

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner 50

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia..... 52

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 53

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 53

Tabel 4.6 Profil responden Berdasarkan Penghasilan 54

Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Alasan Menginap 54

Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 15

Gambar 2.2 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan..... 22

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Wisata Palembang 36