

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT BUKTI SURVEI DARI OBJEK PENELITIAN

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah..... 7

1.3. Batasan Masalah..... 8

1.4. Rumusan Masalah..... 8

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.5.1. Maksud Penelitian..... 9

1.5.2. Tujuan Penelitian..... 9

1.6. Kegunaan Penelitian..... 10

1.6.1 Kegunaan Teoritis..... 10

1.6.2. Kegunaan Praktis..... 10

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 11

1.7.1. Lokasi Penelitian..... 11

1.7.2. Waktu Penelitian..... 11

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1.	Teori dan Konsep.....	12
2.1.1.	Manajemen.....	12
2.1.2.	Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3.	Manajemen Pemasaran Jasa.....	18
2.1.4.	Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5.	Citra Merek.....	30
2.1.6.	Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.7.	Studi Empiris.....	36
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	38
2.2.1.	Paradigma Penelitian.....	39
2.2.2.	Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1.	Objek dan Lokasi Penelitian.....	41
3.1.1.	Sejarah Hotel Millenia Bandung.....	41
3.1.2.	Struktur Organisasi Hotel Millenia Bandung.....	49
3.1.3.	Visi dan Misi Hotel Millenia Bandung.....	49
3.2.	Metode Penelitian.....	50
3.2.1.	Metode Penelitian Deskriptif.....	51
3.2.2.	Metode Penelitian Verifikatif.....	53
3.3.	Desain Penelitian.....	55
3.4.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	57
3.4.1.	Definisi Variabel.....	57
3.4.2.	Operasionalisasi Variabel.....	58

3.5.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5.1.	Sumber Data.....	60
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6.	Teknik Penentuan Data.....	62
3.6.1	Populasi.....	62
3.6.2.	Sampel.....	63
3.6.3.	Prosedur Pengumpulan Data.....	64
3.7.	Pengujian Kualitas Kuesioner Sebagai Pengumpul Data.....	65
3.7.1	Uji Validitas.....	65
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	66
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	66
3.8.1.	Uji Normalitas.....	68
3.8.2.	Uji Multikolinieritas.....	69
3.8.3.	Uji Autokorelasi.....	69
3.8.4.	Uji Heterokedastisitas.....	70
3.9.	Analisa Regresi Linier Berganda.....	70
3.10	Uji Korelasi.....	71
3.11	Koefisien Determinasi (Kd).....	72
3.12	Uji Hipotesis.....	73
3.12.1	Uji t.....	73
3.12.2.	Uji F.....	74
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1	Profile Pengunjung.....	77

4.1.1.1.	Jenis Kelamin Pengunjung.....	77
4.1.1.2.	Usia Pengunjung.....	78
4.1.1.3.	Pekerjaan Pengunjung.....	78
4.1.1.4.	Asal Daerah Pengunjung.....	79
4.1.1.5.	Jumlah Penghasilan Pengunjung.....	79
4.1.1.6.	Tujuan Menginap di Hotel Millenia Bandung.....	80
4.1.1.7.	Sumber Informasi Mengenal Hotel Millenia Bandung.....	80
4.1.2.	Uji Kualitas Kuesioner Sebagai Pengumpul Data..	81
4.1.2.1	Uji Validitas.....	81
4.1.2.2.	Uji Reliabilitas.....	83
4.1.3.	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.1.3.1	Uji Normalitas.....	85
4.1.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	87
4.1.3.3.	Uji Autokorelasi.....	88
4.1.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	89
4.1.4	Uji Deskriptif.....	91
4.1.5.	Uji Korelasi.....	91
4.1.6	Hasil Penelitian Deskriptif	93
4.1.6.1.	Deskripsi Tentang Kualitas Pelayanan Hotel Millenia Bandung.....	93
4.1.6.2.	Deskripsi Tentang Citra Merek Hotel Millenia Bandung.....	96

4.1.6.3.	Deskripsi Tentang Kepuasan Pelanggan Hotel Millenia Bandung.....	97
4.1.7	Hasil Penelitian Verifikatif.....	99
4.1.7.1.	Persamaan Regresi Berganda.....	100
4.1.7.2.	Koefisien Determinasi.....	101
4.1.8	Uji Hipotesis.....	102
4.1.8.1.	Uji F	102
4.1.8.2.	Uji t.....	104
4.2	Pembahasan.....	106
4.2.1.	Pembahasan Deskriptif.....	109
4.2.2.	Pembahasan Verikatif.....	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2.	Saran.....	117
	DAFTAR PUSTAKA.....	122
	LAMPIRAN.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 2. 2. Paradigma Penelitian.....	39
Gambar 3. 1. Struktur Organisasi.....	49
Gambar 3. 2. Langkah Penelitian.....	55
Gambar 4. 1. Uji Normalitas.....	86
Gambar 4. 2. Data Menyebar Di atas Dan Di bawah Titik 0...	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan di Hotel Millenia Bandung.	4
Tabel 1. 2. Hasil Prasurvey Citra Merek Pada Hotel Millenia Bandung.....	5
Tabel 1. 3. Jumlah pengunjung Hotel Millenia Bandung.....	6
Tabel 1. 4. Waktu Penelitian.....	11
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel.....	58
Tabel 3. 2. Intepretasi Korelasi.....	72
Tabel 4. 1. Jenis Kelamin Pengunjung.....	77
Tabel 4. 2. Usia Pengunjung.....	78
Tabel 4. 3. Pekerjaan Pengunjung.....	78
Tabel 4. 4. Asal Daerah Pengunjung.....	79
Tabel 4. 5. Jumlah Penghasilan Pengunjung.....	79
Tabel 4. 6. Tujuan Menginap Di Hotel Millenia Bandung.....	80
Tabel 4. 7. Sumber Informasi Mengenal Hotel Millenia Bandung.....	80
Tabel 4. 8. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4. 9. Uji Validitas Citra Merek.....	82
Tabel 4. 10. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4. 11. Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4. 12. Uji Normalitas.....	85
Tabel 4. 13. Uji Multikolinieritas.....	87
Tabel 4. 14. Uji Autokorelasi.....	88
Tabel 4. 15. Uji Deskriptif.....	91
Tabel 4. 16. Uji Korelasi.....	92
Tabel 4. 17. Deskripsi Tentang Kualitas Pelayanan Hotel Millenia Bandung	94
Tabel 4. 18. Deskripsi Tentang Citra Merek Hotel Millenia Bandung.....	96
Tabel 4. 19. Deskripsi Tentang Kepuasan Pelanggan Hotel Millenia	98
Tabel 4. 20. Bahan Membuat Persamaan Regresi Berganda.....	100
Tabel 4. 21. Koefisien Determinasi.....	101
Tabel 4. 22. Nilai Uji F Hitung.....	102