

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATAPENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.5.1. Maksud Penelitian	8
1.5.2. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Kegunaan Penelitian	9
1.7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen	11
2.1.1. Pengertian Manajemen	11
2.1.2. Fungsi Manajemen	12
2.2. Manajemen Pemasaran	15
2.2.1. Pengertian pemasaran	15
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16

2.2.3. Pengertian Jasa	19
2.2.4. Klasifikasi Jasa	20
2.2.5. Karakteristik Jasa.....	20
2.3. Fasilitas	21
2.3.1. Pengertian Fasilitas.....	21
2.3.2. Pengelompokan Unsur Bukti Fisik.....	22
2.4. Kualitas Pelayanan	24
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	28
2.5. Kepuasan Tamu	31
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Tamu	31
2.5.2. Indikator Kepuasan Pelanggan/Tamu.....	32
2.5.3. Model Kepuasan Pelanggan/Tamu.....	33
2.5.4. Tipe-tipe dan Ketidakpuasan Pelanggan/Tamu.....	34
2.5.5. Strategi Kepuasan Pelanggan/Tamu.....	35
2.6. Penelitian Terdahulu.....	36
2.7. Kerangka Pemikiran	40
2.7.1. Pengaruh Fasilitas (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pelanggan/ Tamu.....	40
2.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Tamu.....	41
2.7.3. Pengaruh Fasilitas (Bukti Fisik) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan/Tamu	42
2.8. Hipotesis	45

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	46
3.2.1. Sejarah Singkat Padma Hotel Bandung.....	46
3.2.2. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	48
3.2.3. Nilai-nilai pada Padma Hotel Bandung.....	48
3.2. Desain Penelitian	49
3.3. Operasional Variabel Penelitian	51
3.3.1. Definisi Operasionalisasi.....	51
3.3.2. Operasional Variabel Penelitian.....	52
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4.1. Populasi	56
3.4.2. Sampel	57
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	60
3.5.1. Sumber Data	60
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.3. Instrumen Penelitian	63
3.5.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data.....	64
3.6. Teknik Analisa Data	67
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	67
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
3.6.3. Analisis Korelasi	69
3.6.4. Koefisien Determinasi	70
3.6.5. Pengujian Hipotesis	71
3.6.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	72

3.7.6.2. Uji Simultan (Uji F)	73
-------------------------------------	----

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden	74
4.1.1. Usia	75
4.1.2. Jenis Kelamin	76
4.1.3. Pekerjaan	77
4.1.3. Penghasilan	78
4.1.4. Banyak Menginap	79
4.1.5. Kepentingan Menginap	80
4.2. Uji Validitas	81
4.2.1. Uji Validitas Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan	81
4.2.2. Uji Validitas Kepuasan Tamu	83
4.3. Uji Reliabilitas	83
4.3.1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (X)	83
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	85
4.4. Gambaran Persepsi Responden	86
4.4.1. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Hotel Padma Bandung	87
4.4.2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Padma Hotel Bandung	90

4.4.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung	94
4.5 Analisis Inferensial	97
4.5.1. Uji Asumsi Klasik	97
4.5.2. Analisa Linier Berganda	99
4.5.3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung (Uji t Fasilitas dan Kualitas Pelayanan)	101
4.5.4. Koefisien Korelasi Pearson	102
4.5.5. Koefisien Determinasi	103
4.5.6. Uji Hipotesis	104
4.6. Pembahasan	106
4.6.1. Fasilitas (X_1)	106
4.6.2. Kualitas Pelayanan (X_2)	107
4.6.3. Kepuasan Tamu (Y)	107
4.6.4. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
2.1. Paradigma Penelitian.....	43
2.2. Struktur Kerangka Berfikir	44
3.1. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	48
4.1. Garis Kontium	86
4.2. Garis Kontinum Variabel Fasilitas	90
4.3. Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	94
4.4. Garis Kontinum Variabel Kepuasan Tamu	96
4.5. Uji Hipotesis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu.....	105
4.6. Uji Stimultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Jawa Barat Periode Desember 2019 – Maret 2020	2
1.2. Persentase Komplain Tamu per Kategori Periode Jan – Maret 2020	5
2.1. Elemen Bukti Fisik.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu	37
3.1. Desain Penelitian.....	50
3.2. Operasional Variabel.....	53
3.3. Populasi Tamu Menginap di Padma Hotel Bandung periode Desember 2019 – Maret 2020	56
3.4. Skala Likert	64
3.5. Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas Instrumen	66
3.6. Pedoman Interpretasi Tingkat Korelasi	70
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	78
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap	79
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Menginap.....	80
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_1).....	81
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	82
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Tamu (Y)	83

4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	84
4.11.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	84
4.12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Tamu (Y).....	85
4.13.	Kategori Interpretasi Skor	86
4.14.	Rekapitulasi Responden Mengenai Fasilitas	87
4.15.	Rekapitulasi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	92
4.16.	Rekapitulasi Responden Mengenai Kepuasan Tamu	94
4.17.	Uji Normalitas Data	98
4.18.	Uji Multikolinieritas	99
4.19.	Analisis Regresi Berganda	100
4.20.	Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas dan Kualittas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu (Uji t)	101
4.21.	Koefisien Korelasi.....	102
4.22.	Koefisien Determinasi	103
4.23.	Uji t.....	104
4.24.	Uji F.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner

Lampiran 1.2 Lampiran Data

Lampiran 1.3 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 1.4 Surat Izin Penelitian