

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
SURAT KETERANGAN.....	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Tinjauan Pustaka.....	9
1.7 Landasan Teoritis.....	14
1.7.1. <i>Quality Assurance</i>	14
1.7.2. Prinsip Manajemen <i>Quality Assurance</i>	16
1.7.3. Mekanisme dan Implementasi <i>Quality Assurance</i>	19
1.7.4. Indikator Keberhasilan Penerapan <i>Quality Assurance</i>	20

1.7.5. Kualitas Pelayanan	23
1.8. Metode Penelitian	27
1.8.1. Jenis Penelitian.....	27
1.8.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
1.8.3. Alat Penelitian.....	28
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data	30
1.8.5. Jenis Data.....	31
1.8.6. Teknik Analisis Data.....	34
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	36
2.1 Lokasi Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	36
2.2 Gambaran Umum.....	37
2.2.1. Profil Perusahaan	37
2.2.2. Logo Perusahaan	38
2.2.3. Visi dan Misi Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	39
2.2.4. <i>Horison Character Building</i>	40
2.2.5. Tipe-tipe Kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	41
2.2.6. Fasilitas Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta	44
2.2.7. Tipe-tipe <i>Meeting Room</i>	47
2.2.8. Struktur Organisasi Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta	50
BAB III PEMBAHASAN.....	51
3.1 Standar Kualitas Produk Layanan Kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta	51
3.2. Penerapan <i>Quality Assurance</i> dalam Mempertahankan Kualitas Produk Layanan Kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	57
3.2.1. Penerapan Delapan Prinsip Manajemen <i>Quality Assurance</i> di Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta	57
3.2.2. Mekanisme dan Implementasi <i>Quality Assurance</i> di Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta (<i>Plan-Do-Check-Act</i>)	63
3.3. Hasil Penerapan <i>Quality Assurance</i> Terhadap Kualitas Produk Layanan Kamar Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	71
BAB IV PENUTUP	96
4.1. Kesimpulan	96
4.2. Saran	98
4.2.1. Saran Praktis ditujukan untuk Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta	98

4.2.2. Saran Ilmiah untuk penelitian selanjutnya dibidang perhotelan khususnya mengenai <i>quality assurance</i>	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103