

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	7
B. Kepuasan Konsumen .....	8
C. Pengertian Jasa .....	11
D. Karakteristik Jasa .....	12
E. Klasifikasi Jasa .....	14
F. Pengertian Kualitas .....	15
G. Pengertian Kualitas Jasa .....	17



H.	Dimensi Kualitas Jasa .....	18
I.	Metode Servqual Dan Weighted Servqual .....	22
J.	Analisis Importance-Performance .....	25

### **BAB III. GAMBARAN UMUM**

A.	Pengertian Hotel .....	29
B.	Sejarah Berdirinya Wisma LPP Group .....	31
C.	Jenis Pelayanan Wisma LPP Group .....	33
D.	Penggolongan Tamu .....	34
E.	Tingkat Hunian Wisma LPP Group .....	34
F.	Organisasi Wisma LPP Group .....	36

### **BAB IV. CARA PENELITIAN**

A.	Metode Pengumpulan Data .....	38
B.	Metode Pengambilan Sampel .....	40
C.	Instrumen Riset .....	41
D.	Analisis Data .....	44
a.	Validitas Dan Reliabilitas .....	44
b.	Model Indek Kepuasan Total Konsumen .....	48
c.	Analisis Servqual .....	48
d.	Analisis Butir dengan Metode <i>Importance-Performance</i> .....	49

### **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Hasil Penelitian .....	50
1.	Proses Penelitian .....	50
2.	Deskripsi Responden Penelitian .....	51
a.	Usia .....	51
b.	Jenis Kelamin .....	52
c.	Pendidikan .....	52



d. Tempat Tinggal Asal .....	53
e. Golongan Tamu .....	55
f. Lama Menginap .....	56
3. Uji Validitas dan Uji Relibilitas .....	57
a. Uji Validitas .....	56
b. Uji Reliabilitas .....	59
4. Analisis Indeks Kepuasan Total Konsumen .....	60
1) Analisis Indeks Kepuasan Total Tamu Intern .....	63
2) Analisis Indeks Kepuasan Total Tamu Ekstern .....	65
5. Analisis Servqual .....	66
a. Analisis Servqual Keseluruhan .....	66
b. Analisis Servqual Tamu Intern dan Ekstern .....	69
1) Tamu Intern atau Lingkungan Perkebunan .....	69
2) Tamu Ekstern atau Tamu Umum .....	70
6. Analisis Importance-Perfomance .....	72
a. Analisis Importance-Performance Keseluruhan .....	72
b. Analisis Importance-Performance Tamu Intern dan Ekstern. ....	74
1) Analisis Importance-Performance Tamu Intern .....	74
2) Analisis Importance-Performance Tamu Ekstern ...	76
B. Pembahasan .....	78
1. Analisis Indeks Kepuasan Total Konsumen .....	79
1) Analisis Indeks Kepuasan Total Konsumen Keseluruhan ...	79
2) Analisis Indeks Kepuasan Total Tamu Intern .....	80
3) Analisis Indeks Kepuasan Total Tamu Ekstern .....	81
2. Analisis Servqual .....	82
1) Analisis Servqual Konsumen Secara Keseluruhan .....	82
2) Analisis Servqual Tamu Intern .....	84
3) Analisis Servqual Tamu Ekstern .....	84
3. Analisis Importance-Performance .....	85



1) Analisis Importance-Performance Tamu Keseluruhan .....	85
2) Analisis Importance-Performance Tamu Intern .....	91
3) Analisis Importance-Performance Tamu Ekstern .....	92
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	95
B. Keterbatasan Penelitian .....	97
C. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Jasa.....	9
Gambar 2.	Efek Kualitas Pelayanan terhadap Dorongan Berperilaku ...	10
Gambar 3.	Analisis <i>Importance-Performance</i> .....	26
Gambar 4.	Tingkat Hunian Wisma LPP Group tahun 2002 dan 2003 ..	36
Gambar 5.	Penyebaran Tamu perbulan pada Tahun 2003 .....	36
Gambar 6.	Grafik Deskripsi Usia Responden .....	51
Gambar 7.	Grafik Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 8.	Grafik Deskripsi Pendidikan Responden .....	53
Gambar 9.	Grafik Deskripsi Tempat Tinggal Asal .....	54
Gambar 10.	Grafik Deskripsi Golongan Tamu .....	55
Gambar 11.	Grafik Deskripsi Lama Menginap .....	56
Gambar 12.	Analisis <i>Importance-Performance</i> Wisma LPP Group .....	74
Gambar 13.	Analisis <i>Importance-Performance</i> Tamu Intern .....	76
Gambar 14.	Analisis <i>Importance-Performance</i> Tamu Ekstern .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rencana dan Realisasi Jumlah Tamu Tahun 2003 .....	35
Tabel 2.	Tingkat Hunian Wisma LPP Group Tahun 2003 .....	35
Tabel 3.	Kisi-Kisi Skala Dimensi Kualitas Jasa .....	42
Tabel 4.	Deskripsi Usia Responden .....	51
Tabel 5.	Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 6.	Deskripsi Pendidikan Responden .....	53
Tabel 7.	Deskripsi Tempat Tinggal Asal Responden .....	54
Tabel 8.	Deskripsi Golongan Tamu .....	55
Tabel 9.	Deskripsi Lama Menginap .....	56
Tabel 10.	Nilai Koefisien Validitas (r hasil) .....	57
Tabel 11.	Klasifikasi Skor Indeks Kepuasan Total Tamu Wisma LPP Group .....	62
Tabel 12.	Klasifikasi Skor Indeks Kepuasan Total Tamu Intern .....	64
Tabel 13.	Klasifikasi Skor Indeks Kepuasan Total Tamu Ekstern .....	66
Tabel 14.	Nilai Rata-Rata Kinerja, Harapan dan Kesenjangan Untuk Tiap Atribut dan Dimensi .....	67
Tabel 15.	Nilai Rata-Rata Kinerja, Harapan dan Kesenjangan 35 Tamu Intern (Kursus Jabatan dan Kursus Penyegar) .....	69
Tabel 16.	Nilai Rata-Rata Kinerja, Harapan dan Kesenjangan 78 Tamu Ekstern (Seminar/Konfrensi dan Umum) .....	70
Tabel 17.	Nilai Rata-Rata Importance dan Performance tiap Atribut .....	73
Tabel 18.	Nilai Rata-Rata Importance-Performance Tamu Intern .....	75
Tabel 19.	Nilai Rata-Rata Importance-Performance Tamu Ekstern .....	77
Tabel 20.	Nilai Persepsi Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	93
Tabel 21.	Nilai Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Tanggapan Permohonan Data Penelitian .....	103
Lampiran B.	Struktur Organisasi Wisma LPP Group .....	104
Lampiran C.	Angket Penelitian .....	105
Lampiran D.	Data Mentah Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	116
Lampiran E.	Data Mentah Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	120
Lampiran F.	Data Mentah Harapan ( <i>Expectation</i> ) .....	124
Lampiran G.	Skor Kepuasan Total .....	128
Lampiran H.	Data Performance, Expectation, Importance Tamu Intern Wisma LPP Group .....	132
Lampiran I.	Skor Kepuasan Total Tamu Intern .....	136
Lampiran J.	Data Performance, Expectation, Importance Tamu Ekstern Wisma LPP Group .....	138
Lampiran K.	SkorKepuasan Total Tamu Ekstern .....	145
Lampiran L.	Uji Reliabilitas Harapan .....	148
Lampiran M.	Uji Reliabilitas Kinerja .....	150
Lampiran N.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	152