



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan.....	iii
Motto.....	iv
Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel dan Gambar.....	ix
Intisari.....	x
Abstrak.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Deskripsi Obyek Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Tentang Jasa.....	14
2.2. Tinjauan Tentang Konsep Kualitas.....	15
2.3. Tinjauan Tentang Kualitas Jasa.....	18
2.4. Landasan Teori.....	25
2.5. Technical Quality.....	26
2.6. Functional Quality.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Sumber Data.....	33
3.2. Obyek Penelitian.....	33
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.5. Metode Analisis Data.....	36
3.6. Hipotesis.....	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Analisis Kualitatif.....	40
4.2. Analisis Kuantitatif.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Kelemahan Penelitian.....	62
5.3. Saran.....	62



Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.1.	Distribusi Kuesioner.....	40
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Konsumen Hotel.....	41
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas terhadap Harapan.....	42
Tabel 4.4.	Uji Reliabilitas terhadap Kinerja.....	43
Tabel 4.5.	Perbedaan Harapan.....	48
Tabel 4.6.	Perbedaan Kinerja.....	51
Tabel 4.7.	Perbedaan antara Harapan dan Kinerja.....	54
Gambar 2.1.	Konsep Harapan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan.....	26