

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTISARI .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	20
H. Sistematika Penulisan .....	31
<b>BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL JAYADIPA.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Hotel Jayadipa .....	32
B. Struktur Organisasi Hotel Jayadipa .....	33

	C. <i>Front Office</i> Hotel Jayadipa .....	34
	D. Fasilitas Hotel Jayadipa .....	36
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN</b> .....	42
	A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
	B. Data Responden .....	44
	1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
	2. Berdasarkan Pendidikan .....	45
	3. Berdasarkan Pekerjaan.....	46
	C. Kepuasan Wisatawan yang Melakukan Kunjungan.....	57
	1. Faktor <i>Reliability</i> .....	47
	2. Faktor Responsiveness.....	51
	3. Faktor Assurance .....	54
	4. Faktor Emphaty .....	57
	5. Faktpr <i>Tangibles</i> .....	60
	D. Tingkat Kepuasan Wisatawan yang Melakukan Kunjungan ...	64
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	66
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Saran.....	67

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN