



Daftar Isi

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
Bab I	1
1. 1. Latar Belakang Masalah	1
1. 2. Profil Perusahaan	4
1. 2. 1. Sejarah Hotel Borobudur Jakarta	4
1. 2. 1. 1. Fasilitas Pendukung	6
1. 2. 1. 2. Akomodasi	6
1. 2. 2. Visi dan Misi Hotel Borobudur Jakarta	10
1. 2. Rumusan Masalah	14
1. 3. Tujuan Penelitian	14
1. 4. Manfaat Penelitian	15
1. 5. Ruang Lingkup Penelitian	16
Bab II Tinjauan Pustaka	18
2. 1. Landasan Teori	18
2. 1. 1. Pemasaran	18
2. 1. 2. Konsep Pemasaran	18
2. 1. 3. Konsep Produk	19
2. 2. Pengertian Jasa	19
2. 2. 1. Karakteristik Jasa	20
2. 2. 2. Bukti Fisik	22
2. 2. 3. Bauran Pemasaran Jasa	22
2. 3. Perhotelan	25
2. 3. 1. Fasilitas Usaha Hotel	27
2. 3. 2. Klasifikasi Usaha Hotel	27
2. 3. 3. Klasifikasi Hotel Berbintang	29
2. 3. 4. Manajemen Penyelenggaraan Hotel	30
2. 3. 4. 1. Bidang Usaha Hotel	30
2. 3. 4. 2. Karakteristik dan Pelayanan Usaha Hotel	31
2. 3. 4. 3. Penyewaan Kamar	31
2. 3. 4. 4. Jenis dan Fasilitas Standar Kamar Tamu	31
2. 3. 5. Produk Usaha Hotel	33
2. 3. 5. 1. Komponen Produk Nyata	33
2. 3. 5. 2. Komponen Produk Tidak Nyata	34



2. 4. Kualitas Jasa	34
2. 5. Metode <i>Service Quality</i>	36
2. 6. Kepuasan Konsumen	37
2. 7. Loyalitas Konsumen	40
2. 8. Hubungan antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen	44
2. 9. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas	45
2. 10. Model Penelitian	48
2. 11. Hipotesis	50
2. 11. 1. Hipotesis Pertama	50
2. 11. 2. Hipotesis Kedua	52
2. 12. Penelitian Sebelumnya	55
Bab III Penelitian	60
3. 1. Responden	60
3. 2. Alat Pengumpul Data	60
3. 3. Sumber Data	60
3. 4. Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas	62
3. 4. 1. Uji Validitas	62
3. 4. 2. Uji Realibilitas	63
3. 4. 3. Definisi Operasional	63
3. 4. 3. 1. Definisi Operasional Dimensi Kualitas Jasa	64
3. 4. 3. 2. Definisi Operasional Kepuasan Konsumen	68
3. 4. 3. 3. Definisi Operasional Loyalitas	69
3. 5. Uji Hipotesis	70
3. 5. 1. Uji Hipotesis Pertama	70
3. 5. 2. Uji Hipotesis Kedua	70
Bab IV Analisa Pembahasan	71
4. 1. Karakteristik Responden	71
4. 1. 1. Jenis Kelamin	72
4. 1. 2. Usia	73
4. 1. 3. Status	74
4. 1. 4. Pendidikan Terakhir	75
4. 1. 5. Pekerjaan	76
4. 1. 6. Asal Datangnya Tamu	78
4. 1. 7. Maksud Kunjungan	79
4. 1. 8. Cara Pembayaran	81
4. 1. 9. Pengakuan Responden dalam Kunjungannya Pertama Kali	82
4. 1. 10. Bersama Siapa Responden Datang Ke Hotel Borobudur	83
4. 1. 11. Penghasilan Reponden Selama Sebulan	84
4. 1. 12. Seberapa sering responden datang ke Hotel Borobudur	85
4. 1. 13. Informasi mengenai Hotel Borobudur yang didapat dari Resoponden ..	87
4. 2. Karakteristik Data	89
4. 3. Uji Instrumen Penelitian	91
4. 4. Uji Realibilitas	91
4. 5. Uji Hipotesis	97
4. 5. 1. Uji Hipotesis Pertama	97
4. 5. 1. 1. Koefisien Determinasi	97



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pada Hotel Borobudur Jakarta

PRAMODYA W, Winarti Hening Dyah, Bernardinus Maria Purwanto, Dr., M.B.A

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4. 5. 1. 2. Uji Signifikan Simultan (Uji statistik F)	98
4. 5. 1. 3. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji statistik t)	99
4. 5. 1. 3. 1. Uji Hipotesis 1a	100
4. 5. 1. 3. 2. Uji Hipotesis 1b	100
4. 5. 1. 3. 3. Uji Hipotesis 1c	101
4. 5. 1. 3. 4. Uji Hipotesis 1d	101
4. 5. 1. 3. 5. Uji Hipotesis 1e	102
4. 5. 2. Uji Hipotesis Kedua	102
4. 5. 2. 1. Koefisien Determinasi	102
4. 5. 2. 2. Uji signifikasi determinasi parameter indiidual (Uji statistik t) Hipotesis Kedua	103
4. 6. Pembahasan	104
Bab V Kesimpulan	118
Bab VI Saran	128
Daftar Pustaka	132



Daftar Tabel

Tabel 1. 1. Jenis dan Jumlah Akomodasi Hotel Borobudur Jakarta	6
Tabel 1. 2. Ruangan Serbaguna Hotel Borobudur Jakarta	9
Tabel 2. 1. Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Dimensi <i>Realibility</i>	64
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Dimensi <i>Assurance</i>	65
Tabel 3. 3. Definisi Operasional Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 3. 4. Definisi Operasional Dimensi <i>Empathy</i>	67
Tabel 3. 5. Definisi Operasional Dimensi <i>Tangible</i>	67
Tabel 3. 6. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	69
Tabel 3. 7. Definisi Operasional Variabel Loyalitas	69
Tabel 4. 1. Data Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2. Data Distribusi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3. Data Distribusi Responden Berdasarkan Status	74
Tabel 4. 4. Data Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4. 5. Data Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4. 6. Data Distribusi Responden Berdasarkan Asal Datangnya Tamu	78
Tabel 4. 7. Data Distribusi Responden Berdasarkan Maksud Kunjungan	80
Tabel 4. 8. Data Distribusi Responden Berdasarkan Cara Pembayaran	81
Tabel 4. 9. Data Distribusi Responden Berdasarkan Pertanyaan “Apakah ini Kunjungan Pertama Kali?”	82
Tabel 4. 10. Data Distribusi Responden Berdasarkan Bersama Siapa Responden Datang ke Hotel Borobudur	83
Tabel 4. 11. Data Distribusi Dari Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	85
Tabel 4. 12. Data Distribusi Dari Responden Berdasarkan Seringnya Responden datang ke Hotel Borobudur	86
Tabel 4. 13. Media Informasi Hotel Borobudur	87
Tabel 4. 14. Banyaknya Media Informasi	88
Tabel 4. 15. Deskriptif Statistik	89
Tabel 4. 16. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	92
Tabel 4. 17. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	93
Tabel 4. 18. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	94
Tabel 4. 19. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	94
Tabel 4. 20. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangible</i>	95
Tabel 4. 21. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 4. 22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas	96
Tabel 4. 23. Koefisien Determinasi	97
Tabel 4. 24. Uji Statistik F	98
Tabel 4. 25. Uji Statistik t	99
Tabel 4. 26. Koefisien Determinasi	102
Tabel 4. 27. Uji Statistik t	103
Tabel 4. 28. Uji Statistik F	104



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Model Penelitian di Bidang Perhotelan	49
---	----



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pada Hotel Borobudur Jakarta
PRAMODYA W, Winarti Hening Dyah, Bernardinus Maria Purwanto, Dr., M.B.A
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Lampiran

I. Kuesioner Penelitian	1
II. Frequency Tabel	19
III. Regressi	24
IV. Identitas Respondent (Anova)	26
V. Reliability	36