

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
INTISARI	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoretis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.1 Fokus Penelitian	5

1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori	8
1.7.1 Akomodasi Wisata	8
1.7.2 Kualitas Pelayanan	10
1.7.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
1.8 Metode Penelitian	14
1.8.1 Jenis Penelitian	14
1.8.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
1.8.3 Populasi dan Sampel Penelitian	15
1.8.4 Teknik Sampling	16
1.8.5 Metode Pengumpulan dan Pengukuran Data	16
1.8.6 Metode Analisis Data	18
1.8.7 Variabel dan Indikator Penelitian	22
1.9 Metode Penulisan	25

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1 Lokasi dan Sejarah Pendirian BUNK Bed And Breakfast	26
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	27
2.4 Produk, Harga, Fasilitas dan Layana BUNK Bed And Breakfast	30
2.4.1 Produk, Harga, Fasilitas	30
2.4.2 Layanan	37

BAB III ANALISIS KEPUASAN TAMU TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BUNK BED AND BREAKFAST YOGYAKARTA

3.1 Profil Responden	39
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	39
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40

3.1.3	Profil Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	40
3.1.4	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
3.1.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
3.1.6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	43
3.1.7	Profil Responden Berdasarkan Sumber Pengetahuan Informasi	43
3.1.8	Profil Responden Berdasarkan Media Pembelian Produk ...	44
3.2	Perbedaan Antara Harapan dan Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan BUNK Bed And Breakfast Yogyakarta	45
3.2.1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	45
3.2.2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	47
3.2.3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	49
3.2.4	<i>Empathy</i> (Empati)	50
3.2.5	<i>Tangibles</i> (Produk-produk fisik)	52
3.3	Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan BUNK Bed And Breakfast	54
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	58
4.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		64
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Konsep Servqual	13
Gambar 2. Tampak depan BUNK Bed And Breakfast	27
Gambar 3. Struktur Organisasi Bunk Bed And Breakfast	28
Gambar 4. Kamar Hijau	32
Gambar 5. Kamar Pohon	33
Gambar 6. <i>Living Room</i> di BUNK Bed And Breakfast	35
Gambar 7. Dapur Bersama di BUNK Bed And Breakfast	36
Gambar 8. Loker dan Spot Foto	37
Gambar 9. Resepsionis di BUNK Bed And Breakfast	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Okupansi BUNK Bed And Breakfast	3
Tabel 2. Skor Instrumen Skala Likert	20
Tabel 3. Indikator Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 4. Variabel Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan.	24
Tabel 5. Harga Bunk Bed And Breakfast Tahun 2019	34
Tabel 6. Skema Harga BUNK Bed And Breakfast Tahun 2019	34
Tabel 7. Rentang Usia Responden BUNK Bed And Breakfast	40
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 9. Jumlah Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	41
Tabel 10. Tingkat Pendidikan Responden	43
Tabel 11. Jenis Pekerjaan Responden	43
Tabel 12. Frekuensi Menginap Responden	44
Tabel 13. Sumber Pengetahuan Informasi Responden	44
Tabel 14. Media Pembelian Produk Oleh Responden	45
Tabel 15. Selisih Nilai Persepsi dan Harapan Tamu pada Dimensi <i>Reliability</i>	47
Tabel 16. Selisih Nilai Persepsi dan Harapan Tamu pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 17. Selisih Nilai Persepsi dan Harapan Tamu pada Dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 18. Perbedaan Nilai Persepsi dan Harapan Tamu pada Dimensi <i>Empathy</i>	52

Tabel 19. Perbedaan Nilai Persepsi dan Harapan Tamu pada Dimensi <i>Tangibles</i>	53
Tabel 20. Hasil Olah Data <i>Mean Importance Score</i> dan <i>Mean Satisfaction Score</i>	56
Tabel 21. Hasil olah data Weight Factor dan Weight Score	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Bahasa Indonesia	67
Lampiran 2.	Kuesioner Bahasa Inggris	70
Lampiran 3.	Hasil Olah Data Mentah Variabel Ekspektasi	73
Lampiran 4.	Hasil Olah Data Mentah Variabel Persepsi	76

DAFTAR ISTILAH

AC	: <i>Air Conditioner</i> atau pendingin udara.
Bed	: Tempat tidur.
Bread toaster	: Alat pemanggang roti.
Budget traveler	: Orang yang berpergian dengan mempertimbangkan pengelolaan keuangan dengan cermat
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara.
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i> atau televisi sirkuit tertutup, menggunakan sinyal tertutup yang tidak disiarkan secara luas. Digunakan untuk alat pemantau keamanan.
Check-in	: Proses registrasi kehadiran akan suatu pembelian / pemesanan produk jasa, biasanya di hotel atau bandar udara.
Check-out	: Proses penyelesaian transaksi dan kewajiban tamu seperti mengembalikan kunci, membayar tagihan dan sebagainya sebelum meninggalkan hotel.
Direct booking	: Pemesanan suatu produk jasa langsung di tempat penyedia jasa.
Dormitory	: Tempat hunian berupa asrama, biasanya terdiri dari beberapa tempat tidur di dalam suatu ruangan.
E-mail	: Alat komunikasi surat elektronik menggunakan layanan internet
Gap	: Celah, jarak atau selisih.
GO-PAY	: Alat pembayaran uang elektronik yang dikelola oleh salah satu penyedia jasa transportasi di Indonesia.
High Season	: Waktu atau musim yang paling tinggi tingkat pembelian produk di suatu hotel, tempat wisata, transportasi, identik dengan harga jual yang tinggi.
Laundry	: Layanan pencucian pakaian

<i>Living room</i>	: Ruang keluarga
<i>Low Season</i>	: Waktu atau musim dengan tingkat pembelian produk yang rendah di suatu hotel, tempat wisata, transportasi, identik dengan harga jual yang rendah.
<i>Online travel agent</i>	: Agen perjalanan yang menjual produk jasa melalui jaringan internet.
<i>Outbond</i>	: Perjalanan ke luar tempat tinggal atau wilayah asalnya.
<i>Regular Season</i>	: Waktu atau musim dengan tingkat pembelian produk yang normal atau rata-rata di suatu hotel, tempat wisata, transportasi.
<i>Shampoo</i>	: Bahan berbentuk cairan yang digunakan untuk mencuci rambut.
<i>Shared Bathroom</i>	: Kamar mandi yang dapat digunakan oleh banyak orang.
<i>Shower</i>	: Alat mandi yang mengalirkan air deras seperti hujan
<i>Stakeholder</i>	: Pemangku kepentingan.
<i>SOP</i>	: <i>Standard Operational Procedures</i> atau Prosedur standar operasional pada suatu perusahaan atau organisasi dalam melakukan tugas-tugasnya.
<i>Super Low Season</i>	: Waktu atau musim dengan tingkat pembelian produk yang sangat rendah di suatu hotel, tempat wisata, transportasi. Identik dengan harga jual yang sangat murah.
<i>Supervisor</i>	: Penyelia atau suatu jabatan pada suatu perusahaan yang memiliki wewenang dalam mengawasi atau memerintah rekan kerja di bawahnya.
<i>Walk-in</i>	: Cara pembelian produk akomodasi dengan cara datang langsung ke lokasi penyedia akomodasi tersebut.
<i>Walking tour</i>	: Mengunjungi suatu daya tarik wisata dengan cara berjalan kaki.
<i>Whatsapp, Facebook, Instagram</i>	: Sebuah produk layanan media sosial digital.
<i>Wifi</i>	: Fasilitas jaringan nirkabel yang dapat menghubungkan beberapa perangkat.