

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Tinjauan Pustaka.....	7
G. Landasan Teori.....	15

1. Kualitas Layanan	15
2. Dimensi Kualitas Layanan	17
3. Citra Perusahaan	18
4. Hubungan Kualitas layanan dengan citra perusahaan.....	20
H. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Waktu dan Tempat.....	22
3. Alat Penelitian.....	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Jenis Data	25
6. Analisa Data.....	25
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	27
A. Letak / Alamat.....	27
B. Gambaran Umum	27
BAB III PEMBAHASAN	35
A. Layanan <i>meeting room</i> di Hotel Ininside by Melia Yogyakarta	35
B. Kualitas layanan <i>meeting room</i> di Hotel Ininside by Melia Yogyakarta	38
C. Pengaruh kualitas layanan <i>meeting room</i> terhadap citra perusahaan	50
BAB IV PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69