

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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. Tinjauan Pustaka.....	5
1.6. Landasan Teori.....	9
1.7. Metode Penelitian.....	13
1.7.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7.2. Jenis Data.....	14
1.7.3. Metode Pengumpulan Data.....	14



1.7.4. Metode Analisis Data .....	17
1.8. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II GAMBARAN UMUM COZY NEST HOSTEL .....</b>	<b>20</b>
2.1 Profile Cozy Nest Hostel.....	20
2.2 Lokasi Cozy Nest Hostel.....	22
2.3 Visi dan Misi Cozy Nest Hostel.....	23
2.4 Struktur organisasi Cozy Nest Hostel .....	24
2.5 Fasilitas, produk dan harga Cozy Nest Hostel Yogyakarta.....	24
<b>BAB III EVALUASI KUALITAS PELAYANAN COZY NEST HOSTEL</b> <b>YOGYAKARTA .....</b>	<b>36</b>
3.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	37
3.1.1 Lokasi.....	37
3.1.2. Fasilitas.....	38
3.1.3 Penampilan fisik.....	45
3.1.4. Materi komunikasi.....	47
3.2 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	50
3.2.1. Perhatian personal .....	51
3.2.2. Memahami kebutuhan tamu .....	55
3.2.3. Waktu operasional.....	58
3.2.4. Staf mudah dihubungi .....	60
3.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	61
3.3.1. Keahlian staf dalam menyediakan layanan .....	61
3.3.2. Staf dapat memberikan rasa aman.....	65
3.3.3. Staf jujur dan dapat dipercaya.....	67
3.3.4. Staf yang ramah dan sopan.....	69
3.4 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	71
3.4.1. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu .....	72
3.4.2. Kesigapan dalam melayani tamu.....	74
3.4.3. Kesigapan dalam menangani keluhan tamu .....	75



3.4.4. Kejelasan dalam penyampaian informasi.....	76
3.5 Kenadalan ( <i>Reliability</i> ) .....	78
3.5.1. Layanan akurat tanpa kesalahan.....	78
3.5.2. Staf bersikap simpatik .....	85
3.5.3. Kemudahan proses pembayaran.....	87
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
4.1 Kesimpulan.....	91
4.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>PUSTAKA LAMAN.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Pengelola Cozy Nest Hostel .....	96
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Tamu Cozy Nest Hostel .....	101
Lampiran 3 Coding Wawancara Narasumber .....	106
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>119</b>