

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN/DIAGRAM.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.6 Landasan Teori.....	9
1.7 Metode Penelitian.....	13
1.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.7.2 Metode Analisis Data.....	17

1.7.3 Sistematika Bab Skripsi.....	20
BAB II GAMBARAN UMUM.....	22
2.1 Sejarah dan Gambaran Umum The 101 Yogyakarta Tugu Hotel.....	22
2.1.1 Visi dan Misi The 101 Yogyakarta Tugu Hotel.....	23
2.2 Letak Geografis.....	24
2.3 Struktur Organisasi.....	25
2.3.1 General Manager.....	26
2.3.2 Departemen Kantor Depan (<i>Front Office Department</i>).....	26
2.3.3 Departemen Makanan dan Minuman (<i>FnB Department</i>).....	26
2.3.4 Departemen Tata Graha (<i>Housekeeping Department</i>).....	27
2.3.5 Departemen Penjualan dan Pemasaran (<i>Sales and Marketing Department</i>).....	27
2.3.6 Departemen Teknisi (<i>Engineering Department</i>).....	27
2.3.7 Departemen Keuangan (<i>Accounting Department</i>).....	28
2.3.8 Departemen Personalia (<i>Human Resources Department</i>).....	28
2.4 Profil The 101 Yogyakarta Tugu Hotel.....	28
2.5 Sarana dan Prasarana The 101 Yogyakarta Tugu Hotel.....	29
2.5.1 Deluxe Balcony.....	29
2.5.2 Deluxe Merapi View.....	30
2.5.3 Deluxe Pool View.....	31
2.5.4 Junior Suite.....	31
2.5.5 Restaurant.....	32
2.5.7 Seruni Spa.....	34
2.5.8 Valet Parkir.....	34
2.5.9 City Tour dan Penjemputan.....	34
2.5.10 Pelayanan 24 Jam.....	35

BAB III PEMBAHASAN.....	36
3.1 Analisis Pengalaman Pelanggan Terhadap Pengelolaan Fasilitas dan Pelayanan di The 101 Yogyakarta Tugu Hotel Selama Pandemi Covid-19.....	36
3.1.1 Analiasi Faktor Pengalaman Pelanggan Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)...37	
3.1.2 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Kompetensi (<i>Competence</i>).....39	
3.1.3 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Berguna (<i>Helpfulness</i>).....42	
3.1.4 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Personalisasi (<i>Personalization</i>).....	44
3.1.5 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Penyelesaian Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	47
3.1.6 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Pemenuhan Janji (<i>Promise Fulfillment</i>)	49
3.1.7 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Keberhargaan Waktu (<i>Value for The Time</i>).....	52
3.1.8 Analisis Faktor Pengalaman Pelanggan Pengenalan Konsumen (<i>Customer Recognition</i>)	54
BAB IV KESIMPULAN.....	58
4.1 Kesimpulan.....	58
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	67