

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	6
2.1 Gambaran Umum Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	6
2.1.1 Sejarah Singkat Grand Tjokro Hotel Yogyakarta .....	6
2.1.2 Visi dan Misi Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	6
2.1.3 Struktur Organisasi Grand Tjokro Hotel Yogyakarta .....	7
2.1.4 Fasilitas – fasilitas yang ada pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta .....	12
Jenis – jenis kamar.....	13
Restaurant dan Bar.....	16
Meeting Room di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	22
2.2 Landasan Teori .....	25
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Metode Penelitian.....	35
2.3.1 Lokasi Penelitian.....	35
2.3.2 Responden.....	36
2.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
2.3.4 Sumber data .....	39
2.3.5 Analisis data.....	39

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	40
3.1 Analisis Pembahasan Kualitas Layanan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta .....	40
3.2 Analisis Kepuasan Pelanggan pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	53
3.4 Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang ada di Grand Tjokro Hotel Yogyakarta.....	57
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
4.1 Kesimpulan.....	59
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	62