

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Peneliti.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	11
1.5.1.1 Definisi Jasa.....	11
1.5.1.2 Karakteristik Jasa.....	12
1.5.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
1.5.1.4 Definisi Kualitas.....	17
1.5.1.5 Definisi Kualitas Jasa.....	18
1.5.1.6 Dimensi Kualitas Jasa.....	19
1.5.1.7 Pengukuran Kualitas Jasa.....	20
1.5.1.8 Harapan Pelanggan.....	21
1.5.1.9 Persepsi.....	22
1.5.1.10 Definisi <i>Perceived Quality (PQ)</i>	23
1.5.1.11 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	24
1.5.1.12 Langkah-langkah <i>Perceived Quality</i>	25
1.5.1.13 Definisi <i>Importance Performance Analysis(IPA)</i>	27
1.6 Tinjauan Empiris.....	30
1.7 Kerangka Pemikiran	41
1.8 Definisi Konsep dan Operasional.....	42
1.8.1 Definisi Konsep.....	42
1.8.2 Definisi Operasional.....	43

1.9	Metode Penelitian.....	45
1.9.1	Tipe Penelitian.....	45
1.9.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	45
1.9.3	Lokasi Penelitian.....	45
1.9.4	Sumber Data.....	46
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
1.9.6	Skala Pengukuran.....	46
1.9.7	Populasi dan Sampel.....	47
1.9.7.1	Populasi.....	47
1.9.7.2	Sampel.....	47
1.9.8	Teknik Sampling.....	49
1.9.9	Uji Instrument Penelitian.....	49
1.9.9.1	Pengujian Validitas Instrument.....	49
1.9.9.2	Pengujian Reliabilitas Instrument.....	50
1.9.10	Teknik Analisis Data.....	51
1.9.10.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	51
1.9.10.2	Uji <i>Perceived Quality</i> (PQ).....	51
1.9.10.3	Uji <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		58
2.1	Sejarah RedDoorz.....	58
2.2	Perkembangan RedDoorz.....	59
2.3	Logo RedDoorz	60
2.4	Visi dan Misi RedDoorz.....	61
2.4.1	Visi RedDoorz.....	61
2.4.2	Misi RedDoorz.....	61
2.5	Lokasi RedDoorz.....	61
2.6	Struktur Organisasi.....	61
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		62
3.1	Karakteristik Responden.....	62
3.1.1	Karakteristik Pelanggan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta Berdasarkan Usia.....	62
3.1.2	Karakteristik Pelanggan RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
3.1.3	Karakteristik Pelanggan RedDoorz “G-Hans”Yogyakarta Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	65
3.2.1	Uji Validitas.....	65
3.2.2	Uji Reliabelitas.....	68
3.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	69

3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Realibilitas (Reliability).....	70
A. RedDoorz ‘G-Hans’ Memberikan Pelayanan yang Maksimal Kepada Pelanggan.....	71
B. Kemauan dan Kejujuran Karyawan dalam Melayani Pelanggan.....	73
C. Karyawan Selalu Mencatat Berapa Jumlah Orang yang Menginap Tanpa Kesalahan.....	75
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	77
A. Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat Bagi Pelanggan.....	77
B. Karyawan Mampu Merespon Permintaan Pelanggan.....	79
C. Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan Secara Cepat.....	81
D. Karyawan Mampu Menangani Masalah/keluhan yang Dialami Pelanggan Secara Cepat.....	83
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (Assurance).....	85
A. Karyawan Mampu Meyakinkan Pelanggan terhadap Keamanan Penginapan.....	86
B. Karyawan Bersikap Sopan kepada Pelanggan.....	88
C. Karyawan Memberikan Rasa Percaya kepada Pelanggan untuk Menangani Masalah yang Dihadapi Pelanggan.....	90
D. Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik Kepada Pelanggan.....	92
E. Karyawan Memiliki Etika yang Baik dalam Melakukan Pelayanan kepada Pelanggan.....	94
3.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Empati (Empathy).....	94
A. Karyawan Memberikan Perhatian Individual kepada Pelanggan Saat Berada di Penginapan.....	96
B. Karyawan Memberikan Perhatian Personal kepada Para Pelanggannya.....	98
C. Karyawan Sungguh-sungguh Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	100

D. Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik dengan dengan Pelanggan.....	102
3.3.5 Analisis Statistik Variabel Bukti Fiaik (Tangible).....	104
A. RedDoorz “G-Hans” Memiliki Peralatan yang Modern.....	105
B. Adanya Wi-Fi yang Cepat di RedDoorz “G-Hans”.....	106
C. Karyawan Bernampilan Rapi.....	108
D. Ruangan yang Dimiliki RedDoorz “G-Hans” Bersih.....	110
3.3.6 Rekap Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	111
3.4 Hasil Penelitian.....	112
3.4.1 Pengukuran Kualitas Jasa.....	114
3.4.2 <i>Perceived Quality</i> (PQ).....	118
3.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	131
3.5 Pembahasan.....	139
3.5.1 <i>Perceived Quality</i> (PQ).....	139
3.5.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	141
BAB IV PENUTUP.....	146
4.1 KESIMPULAN.....	146
4.2 SARAN.....	147
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pemesan Penginapan/Hotel Melalui Media Online diIndonesia Tahun 2017-2019.....	2
Tabel 1.2 Tingkatan Jenis Penginapan.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Data Penginap RedDoorz “G-Hans” Yogyakarta Tahun 2019.....	7
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 1.5 Ukuran Skala Likert.....	48
Tabel 1.6 Kriteria Nilai Tingkat Kesesuaian Pelanggan.....	57
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa.....	66
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas Dimensi Kualitas Jasa.....	68
Tabel 3.6 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian Kepentingan.....	70
Tabel 3.7 Skala Pengukuran Instumen Penelitian Kinerja.....	70
Tabel 3.8 Kepentingan RedDoorz “G-Hans” Memberikan Pelayanan yang Maksimal kepada Pelanggan.....	71
Tabel 3.9 Kinerja RedDoorz “G-Hans” Memberikan Pelayanan yang Maksimal kepadaPelanggan.....	72
Tabel 3.10 Kepentingan Kemauan dan Kejujuran Karyawan dalam Melayani Pelanggan.....	73
Tabel3.11 Kinerja Kemauan dan Kejujuran Karyawan dalam Melayani Pelanggan.....	74
Tabel 3.12 Kepentingan Karyawan Selalu Mencatat Berapa Jumlah Orang Yang Menginap Tanpa Kesalahan.....	75
Tabel 3.13 Kinerja Karyawan Selalu Mencatat Berapa Jumlah Orang yang Menginap Tanpa Kesalahan.....	76
Tabel 3.14 Kepentingan Karyawan Memberikan Pelanggan yang Cepat Bagi Pelanggan.....	78

Tabel 3.15 Kinerja Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat Bagi Pelanggan.....	78
Tabel 3.16 Kepentingan Karyawan Mampu Merespon Permintaan Pelanggan.....	80
Tabel 3.17 Kinerja Karyawan Mampu Merespon Permintaan Pelanggan.....	80
Tabel 3.18 Kepentingan Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan Secara Cepat.....	82
Tabel 3.19 Kinerja Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Pelanggan Secara Cepat.....	83
Tabel 3.20 Kepentingan Karyawan Mampu Menangani Masalah/keluhan yang Dialami Pelanggan Secara Cepat.....	84
Tabel 3.21 Kinerja Karyawan Mampu Menangani Masalah/keluhan yang Dialami Pelanggan Secara Cepat.....	84
Tabel 3.22 Kepentingan Karyawan Mampu Meyakinkan Pelanggan terhadap Keamanan Penginapan.....	86
Tabel 3.23 Kinerja Karyawan Mampu Meyakinkan Pelanggan terhadap Keamanan Penginapan.....	87
Tabel 3.24 Kepentingan Karyawan Bersikap Sopan kepada Pelanggan.....	88
Tabel 3.25 Kinerja Karyawan Bersikap Sopan kepada Pelanggan.....	89
Tabel 3.26 Kepentingan Karyawan Memberikan Rasa Percaya kepada Pelanggan untuk Menangani Masalah yang dihadapi pelanggan.....	90
Tabel 3.27 Kinerja Karyawan Memberikan Rasa Percaya kepada Pelanggan untuk Menangani Masalah yang dihadapi Pelanggan.....	91

Tabel 3.28 Kepentingan Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik kepada Pelanggan.....	92
Tabel 3.29 Kinerja Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik kepada Pelanggan.....	93
Tabel 3.30 Kepentingan Karyawan Memiliki Etika yang Baik dalam Melakukan Pelayanan kepada Pelanggan.....	94
Tabel 3.31 Kinerja Karyawan Memiliki Etika yang Baik dalam Melakukan Pelayanan kepada Pelanggan.....	95
Tabel 3.32 Kepentingan Karyawan Memberikan Perhatian Individual kepada Pelanggan saat Berada di Penginapan.....	97
Tabel 3.33 Kinerja Karyawan Memberikan Perhatian Individual kepada Pelanggan saat Berada di Penginapan.....	97
Tabel 3.34 Kepentingan Karyawan Memberikan Perhatian Personal kepada Para Pelanggannya.....	99
Tabel 3.35 Kinerja Karyawan Memberikan Perhatian Personal kepada Para Pelanggannya.....	99
Tabel 3.36 Kepentingan Karyawan Sungguh-sungguh Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	101
Tabel 3.37 Kinerja Karyawan Sungguh-sungguh Mengutamakan Kepentingan Pelanggan.....	101
Tabel 3.38 Kepentingan Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik dengan Pelanggan.....	103
Tabel 3.39 Kinerja Karyawan Mampu Menjalin Hubungan yang Baik Dengan Pelanggan.....	103

Tabel 3.40 Kepentingan RedDoorz “G-Hans” Memiliki Peralatan yang Modern.....	105
Tabel 3.41 Kinerja RedDoorz”G-Hans” Memiliki Peralatan yang Modern.....	106
Tabel 3.42 Kepentingan Adanya Wi-FI yang Cepat di RedDoorz ”G-Hans”.....	107
Tabel 3.43 Kinerja Adanya Wi-FI yang Cepat di RedDoorz ”G-Hans”.....	107
Tabel 3.44 Kepentingan Karyawan Bernampilan Rapi.....	109
Tabel 3.45 Kinerja Karyawan Bernampilan Rapi.....	109
Tabel 3.46 Kepentingan Ruangan yang Dimiliki RedDoorz “G-Hans” Bersih.....	110
Tabel 3.47 Kinerja Ruangan yang Dimiliki RedDoorz “G-Hans” Bersih.....	111
Tabel 3.48 Rekap Data Rata - Rata Per Item.....	112
Tabel 3.49 Rekap Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	119
Tabel 3.50 Bobot dan PQ relatif RedDoorz “G-Hans”.....	129
Tabel 3.51 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	132
Tabel 3.52 Indikator - Indikator dalam Kuadran I.....	136
Tabel 3.53 Indikator - Indikator dalam Kuadran II.....	137
Tabel 3.54 Indikator - Indikator dalam Kuadran III.....	138
Tabel 3.55 Indikator - Indikator dalam Kuadran IV.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Matriks Importance-Performance.....	28
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 1.3 Matriks Importance-Performance.....	56
Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	60
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 3.1 Grafik Rekapitulasi Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	121
Gambar 3.2 Diagram Kartesius Kualitas Jasa RedDoorz “G-Hans”.....	135

