

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKS.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	20
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	20
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	20
1.4 Tinjauan Pustaka	22
1.4.1 Pemasaran Jasa	24
1.4.2 Kualitas Pelayanan.....	26
1.4.3 Kepuasan Pelanggan	28
1.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
1.4.5 Kerangka Pemikiran	34
1.4.6 Devinisi Konsep dan Devinisi oprasional	36
1.5 Metode Penelitian.....	40
1.5.1 Tipe Penelitian	40
1.5.2 Ruang lingkup penelitian	40
1.5.3 Alasan Pemilihan Objek Studi.....	40
1.5.4 Sumber Data	41
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.5.6 Populasi dan Sampel.....	42
1.5.7 Teknik Sampling.....	44

1.5.8 Teknik Analisis Data	44
BAB II.....	48
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	48
2.1 Sejarah Pendirian Hotel Sri Wedari.....	48
2.2 Struktur Organisasi Hotel Sri Wedari.....	49
2.3 Bidang Usaha Hotel Sri Wedari.....	49
2.4 Variabel Penelitian.....	49
BAB III	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
BAB IV	91
PENUTUP.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95