

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
1.6. Tinjauan Pustaka	11
1.6.1 Tinjauan Teoritis	11
1.6.2 Tinjauan Empiris	32
1.7. Definisi Konsep dan Operasional	40
1.7.1 Definisi Konsep.....	40
1.7.2 Definisi Operasional.....	41
1.8. Metode Penelitian.....	47
1.8.1 Tipe Penelitian.....	47
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	47

1.8.3	Lokasi Penelitian	48
1.8.4	Sumber Data	48
1.8.5	Teknik Pengumpulan Data	48
1.8.6	Skala Pengukuran	49
1.8.7	Populasi dan Sampel	50
1.8.8	Teknik Sampling	52
1.8.9	Uji Instrumen Penelitian.....	53
1.8.10	Teknik Analisis Data	54
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		61
2.1	Sejarah Hotel Santika	61
2.2	Visi dan Misi Hotel Santika	63
2.2.1	Visi	63
2.2.2	Misi.....	63
2.3	Lokasi Hotel Santika Gresik	63
2.4	Logo Hotel Santika	64
2.5	Media sosial dan <i>Call Center</i> perusahaan.....	65
2.6	Jasa/layanan.....	65
2.6.1	Kamar Hotel	65
2.6.2	Ruang Meeting	67
2.6.3	Paket Meeting.....	69
2.6.4	Paket Regular	70
2.6.5	Restoran ‘Damar Kurung’	72
2.7	Struktur Perusahaan	72
2.7.1	<i>General Manager</i>	73
2.7.2	Departemen <i>Front Office</i>	73
2.7.3	Departemen <i>Housekeeping</i>	74
2.7.4	Departemen <i>Food and Baverage Service (FBS)</i>	74
2.7.5	Departemen <i>Food and Baverage Product (FBP)</i>	75
2.7.6	Departemen <i>Engineering</i>	75
2.7.7	Departemen <i>Sales Marketing</i>	75
2.7.8	Departemen <i>Accounting</i>	76

2.7.9	Departemen <i>Human Resource</i>	77
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		78
3.1	Karakteristik Responden	78
3.1.1.	Karakteristik pelanggan Hotel Santika Gresik berdasarkan jenis kelamin	79
3.1.2.	Karakteristik pelanggan Hotel Santika Gresik berdasarkan usia	79
3.1.3.	Karakteristik pelanggan Hotel Santika Gresik berdasarkan kelompok responden	80
3.1.4.	Karakteristik pelanggan Hotel Santika Gresik berdasarkan intensitas transaksi responden	82
3.1.5.	Karakteristik pelanggan Hotel Santika Gresik berdasarkan transaksi yang dilakukan di Hotel Santika Gresik.....	83
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	84
3.2.1.	Uji Validitas	84
3.2.2.	Uji Reliabilitas.....	86
3.3	Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Penilaian Kepentingan Dan Kinerja	87
3.3.1	Rata rata pada setiap atribut yang dipersepsikan oleh pelanggan	89
3.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	89
3.3.3	Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	96
3.3.4	Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	103
3.3.5	Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	109
3.3.6	Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	116
3.3.7	Rekap Data Rata Rata Item Pernyataan	123
3.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	125
3.5	Metode Potential Gain Customer Value (PGCV)	133
3.6	Urutan prioritas pada masing masing kuadran Metode IPA berdasarkan Indeks PGCV	137
3.7	Pembahasan penelitian	143
3.7.1	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	143
3.7.2	Metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	144

3.7.3 Urutan Prioritas pada masing masing kuadran Metode IPA berdasarkan Indeks PGCV	145
BAB IV PENUTUP	147
4.1 Kesimpulan	147
4.1.1 Perhitungan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	147
4.1.2 Perhitungan metode <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	147
4.2 Saran.....	148
4.2.1 Saran bagi Hotel Santika Gresik	148
4.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya.....	149
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN.....	153