

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	34
1.7 Kerangka Pemikiran	37
1.8 Hipotesis.....	39
1.9 Model Hipotesis.....	40
1.10 Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Indikator	41
1.11 Metode Penelitian	48
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	55
2.1 Sejarah Perusahaan.....	55
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	56
2.3 Logo Perusahaan	56
2.4 Fasilitas Unggulan Hotel Grand Sarila	57
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	59
3.1 Hasil Uji Instrumen	59

3.2 Karakteristik Responden	63
3.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	67
3.4 Analisis Statistik Inferensial	90
3.5 Pembahasan.....	102
BAB IV PENUTUP	111
4.1 Kesimpulan.....	111
4.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	118