

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Hipotesis.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
A. Manajemen.....	29
B. Manajemen Pemasaran.....	30
C. Teori Jasa.....	36
D. Kualitas Pelayanan.....	40
E. Harga.....	43
F. Kepuasan Konsumen.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Metode Penelitian.....	55
B. Populasi Dan Sampel.....	57
C. Jenis Dan Sumber Data.....	60
D. Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel Penelitian.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65

F. Teknik Analisis Data	67
G. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
A. Gambaran Umum Perusahaan	79
1. Sejarah Singkat Hotel Bintang Redannte Garut	79
2. Visi Dan Misi Hotel Bintang Redannte Garut	80
3. Motto Hotel Bintang Redannte Garut	81
4. Struktur Organisasi Hotel Bintang Redannte Garut	81
5. Tugas Pokok dan Fungsi	81
B. Hasil Penelitian	85
1. Analisis dan Pembahasan Data Deskriptif Responden	85
2. Analisis dan Pembahasan Data Deskriptif Kuesioner.....	89
3. Hasil Pengujian Instrumen	112
C. Pembahasan	121
BAB V PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	133

The logo of Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, featuring the letters 'uin' in a stylized, lowercase font.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Tipe, Harga Dan Jumlah Kamar Hotel Bintang Redante	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	62
Tabel 3.2 Skoring Pertanyaan Kuesioner	67
Tabel 3.3 Standar Reliabilitas Tritton	71
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	78
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan	86
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan Perbulan.....	87
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	88
Tabel 4.6 Pertanyaan 1	89
Tabel 4.7 Pertanyaan 2	90
Tabel 4.8 Pertanyaan 3	91
Tabel 4.9 Pertanyaan 4	91
Tabel 4.10 Pertanyaan 5	92
Tabel 4.11 Pertanyaan 6	92
Tabel 4.12 Pertanyaan 7	93
Tabel 4.13 Pertanyaan 8	94
Tabel 4.14 Pertanyaan 9	94
Tabel 4.15 Pertanyaan 10.....	95
Tabel 4.16 Pertanyaan 11	95
Tabel 4.17 Pertanyaan 12.....	96
Tabel 4.18 Pertanyaan 13	96
Tabel 4.19 Pertanyaan 14.....	97
Tabel 4.20 Pertanyaan 15	98

Tabel 4.21 Pertanyaan 16	98
Tabel 4.22 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan pada Variabel Kualitas Pelayanan	99
Tabel 4.23 Pertanyaan 17	101
Tabel 4.24 Pertanyaan 18	101
Tabel 4.25 Pertanyaan 19	102
Tabel 4.26 Pertanyaan 20	103
Tabel 4.27 Pertanyaan 21	103
Tabel 4.28 Pertanyaan 22	104
Tabel 4.29 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan pada Variabel Harga	105
Tabel 4.30 Pertanyaan 23	107
Tabel 4.31 Pertanyaan 24	107
Tabel 4.32 Pertanyaan 25	108
Tabel 4.33 Pertanyaan 26	108
Tabel 4.34 Pertanyaan 27	109
Tabel 4.35 Pertanyaan 28	110
Tabel 4.36 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan pada Variabel Kepuasan Konsumen	110
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	112
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	113
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	113
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	114
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2).....	114
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	115
Tabel 4.43 Output Uji Regresi Linier Berganda	115
Tabel 4.44 Output Uji Parsial.....	119
Tabel 4.45 Output Uji F	119
Tabel 4.46 Output R Square	121

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Jumlah pengunjung Hotel Bintang Redante Pada Tahun 2017	7
Gambar 1.2 Kerangka Berfikir	16
Gambar 1.3 Kerangka Hipotesis.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Bintang Redante.....	84