

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	5
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	13
G. Penelitian Terdahulu .....	16
H. Hipotesis .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen .....	21
B. Manajemen Pemasaran dan Jasa .....	27
C. Pengertian Kualitas Jasa .....	46
D. Kepuasan Pelanggan .....	51

E. Loyalitas Pelanggan .....	56
F. Hotel .....	62
G. Klasifikasi Hotel .....	63
H. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen .....	65

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metodologi Penelitian .....	64
B. Populasi dan Sampel	
1. Populasi .....	65
2. Sampel .....	65
C. Jenis Data .....	67
D. Variabel Penelitian .....	67
1. <i>Independen Variabel</i> .....	67
2. <i>Dependen Variabel</i> .....	68
E. Teknik Pengumpulan Data .....	69
1. Observasi .....	69
2. Kuesioner .....	69
3. wawancara .....	70
4. Studi Pustaka .....	70
F. Analisis Data .....	71
G. Jadwal dan Tempat Penelitian .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

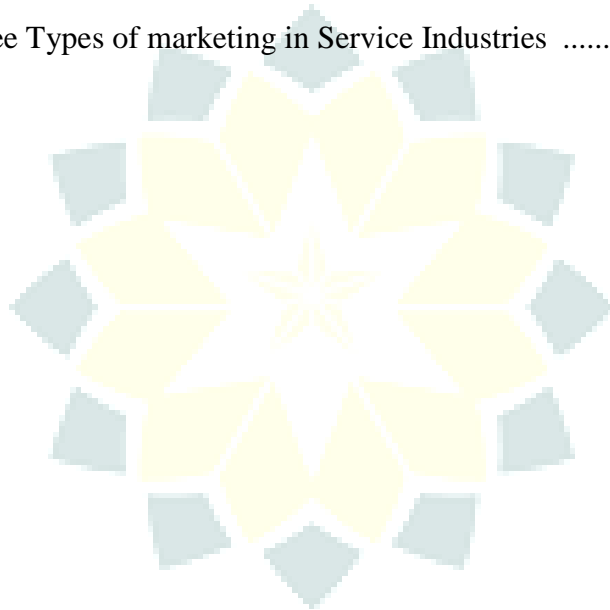
Tabel 1.1. Hasil Mini Survey Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran .....	7
Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 1.3. Operasional Variabel .....	21
Tabel 2.1. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	51
Tabel 2.2. Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	53
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian Tahun 2017 .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....8

Gambar 1.2. Three Types of marketing in Service Industries .....20



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG