

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan	
Abstraksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I	Pendahuluan
1.1	Latar Belakang 1
1.2	Identifikasi Masalah 3
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian 4
1.4	Pembatasan Masalah 5
1.5	Sistematika Penulisan 5
BAB II	Landasan Teori
2.1	Tinjauan Pustaka 7
2.1.1	Pemasaran 7
2.1.2	Bauran Jasa 8
2.1.3	Produk, Harga, Persepsi 11
2.1.4	Pengertian Hotel 12
2.2	Penelitian terdahulu 17
2.3	Kerangka Pemikiran 22

BAB III	Profil Perusahaan	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	23
3.2	Sarana dan Fasilitas Hotel	24
3.3	Struktur organisasi	25
3.4	Metodologi Penelitian	29
3.4.1	Jenis Data yang Dikumpulkan	29
3.4.2	Populasi dan Sampel	30
3.4.3	Tehnik Analisa Data	31
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	
4.1	Hasil Penelitian	36
4.1.1	Jumlah dan Jenis Kelamin Responden	36
4.1.2	Usia dan Status Perkawinan	36
4.1.3	Pekerjaan Responden	37
4.1.4	Asal dan Sifat Kunjungan	38
4.1.5	Banyaknya Kunjungan	39
4.1.6	Pertama Kali Mendengar Hotel Ancol	40
4.1.7	Keramahan Petugas Hotel	41
4.1.8	Efisiensi Petugas	42
4.1.9	Pengetahuan Petugas Tentang Hotel	42
4.1.10	Bangunan dan Lokasi Hotel	43
4.1.11	Keamanan dan Kenyamanan	44
4.1.12	Fasilitas Hotel, Kamar, dan Kebersihannya	45
4.1.13	Kenyamanan dan Kerapihan Kamar	47

4.1.14	Harga Kamar	47
4.1.15	Kualitas Makanan dan Hiburan	48
4.1.16	Persepsi Keseluruhan	50
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.2.1	Petugas dan Proses Pelayanan	53
4.2.2	Keadaan Fasilitas-Fasilitas Hotel	55
BAB V	Kesimpulan dan Saran	
4.1	Kesimpulan	62
4.2	Saran	64
Daftar Pustaka		65
Lampiran		67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2-1 Elemen-elemen Jasa	8
Gambar 2-2 Kurva Kualitas Jasa dengan Persepsi Konsumen	19



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jenis Variabel, Indikator dan Ukuran Jawaban	32
Tabel 2 Jenis Kelamin	36
Tabel 3 Usia Responden	37
Tabel 4 Jenis Pekerjaan Responden	38
Tabel 5 Sifat Kunjungan	39
Tabel 6 Banyaknya Kunjungan	40
Tabel 7 Pertama Kali Responden Mendengar Hotel Ancol	40
Tabel 8 Keramahan Petugas Hotel	41
Tabel 9 Efisiensi Petugas	42
Tabel 10 Pendapat Responden Terhadap Petugas Petugas	43
Tabel 11 Bangunan Hotel Ancol	43
Tabel 12 Lokasi Hotel Ancol	44
Tabel 13 Keamanan dan Kenyamanan	45
Tabel 14 Kebersihan Hotel	45
Tabel 15 Fasilitas Hotel	46
Tabel 16 Fasilitas Kamar	46
Tabel 17 Kenyamanan Kamar	47
Tabel 18 Harga Kamar	48
Tabel 19 Kualitas Makanan	49
Tabel 20 Kualitas Hiburan	49

Tabel 21	Pendapat Responden Tentang Bauran Jasa	50
Tabel 22	Hubungan Variabel -Variabel Uji Dengan Persepsi	52



Daftar Lampiran

- Lampiran 1** Struktur Organisasi Hotel Grand Ancol
- Lampiran 2** Angket / Pertanyaan
- Lampiran 3** Tabel Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 4** Hasil Pengolahan Data Dengan Rumus Chi-Square
- Lampiran 5** Tabel Distrbusi X
- Lampiran 6** Brosur-Brosur Hotel Ancol

