

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pemasaran Jasa	10
2.3 Industri Jasa	12
2.3.1 Pengertian Jasa	12
2.3.2 Pengertian Hotel	14
2.4 Bauran Pemasaran Perusahaan Jasa	19
2.4.1 Konsep Pemasaran.....	19
2.4.2 Bauran Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	20
2.5 Kualitas Produk dan Jasa	24
2.5.1 Definisi Kualitas Produk dan Jasa.....	24
2.5.1.1 Kualitas Teknik dan Fungsional	24
2.5.1.2 Kualitas Total.....	25
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa	26

2.5.3 Aspek Kualitas Jasa dari Bauran Pemasaran.....	27
2.6 Kerangka Berpikir	25
III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Pelaksanaan Penelitian	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	31
3.6 Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.6.1 Penelitian Terdahulu	32
3.6.2 Wawancara.....	35
3.6.3 Skala Pengukuran.....	36
3.7 Teknik Analisis.....	36
IV. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	46
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	46
5.2 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	48
5.3 Identifikasi Variabel Penelitian	50
5.3.1 Identifikasi Tingkat Kepentingan	51
5.3.1.1 Hasil rata-rata Total Variabel 7P	57
5.3.2 Identifikasi Tingkat Kinerja	59
5.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	71
5.4.1 <i>Importance Performance Analysis 7P</i>	72
5.4.2 <i>Importance Performance Analysis Product</i>	74
5.4.3 <i>Importance Performance Analysis People</i>	76
5.4.4 <i>Importance Performance Analysis Price</i>	77
5.4.5 <i>Importance Performance Analysis Place</i>	78

5.4.6 <i>Importance Performance Analysis Physical evidence</i>	79
5.4.7 <i>Importance Performance Analysis Promotion</i>	80
5.4.8 <i>Importance Performance Analysis Process</i>	81
5.5 Pembahasan	82
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Fasilitas Hotel Bintang 4 di Surabaya	3
Tabel I.2 Tingkat Hunian Hotel Bintang 4 di Surabaya	4
Tabel III.1 30 Atribut dalam 7P	33
Tabel III.2 Pertanyaan Wawancara	35
Tabel V.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel V.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Mengingat.....	47
Tabel V.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pembayaran.....	47
Tabel V.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pemesanan.....	47
Tabel V.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	48
Tabel V.6 Kategori Mean Dari Skor Interval.....	51
Tabel V.7 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Product</i>	51
Tabel V.8 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>People</i>	53
Tabel V.9 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Price</i>	53
Tabel V.10 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Place</i>	54
Tabel V.11 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Physical Evidence</i>	55
Tabel V.12 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Promotion</i>	55
Tabel V.13 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Process</i>	56
Tabel V.14 Rata-rata 7P.....	57
Tabel V.15 Atribut Terpenting dari 7P.....	58
Tabel V.16 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Product</i>	60
Tabel V.17 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>People</i>	63
Tabel V.18 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Price</i>	63
Tabel V.19 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Place</i>	64
Tabel V.20 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Physical Evidence</i>	66
Tabel V.21 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Promotion</i>	67
Tabel V.22 Perbandingan Gap masing-masing Hotel <i>Process</i>	68
Tabel V.23 Kekuatan dan Kelemahan masing-masing Hotel.....	69
Tabel V.25 Saran Perbaikan Kualitas Java Paragon Hotel.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Komponen Strategi Pemasaran.....	21
Gambar II.2	Kerangka Berpikir.....	28
Gambar III.1	Diagram <i>Kartesianus</i>	41
Gambar V.1	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>7P</i>	72
Gambar V.2	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Product</i>	74
Gambar V.3	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>People</i>	76
Gambar V.4	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Price</i>	77
Gambar V.5	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Place</i>	78
Gambar V.6	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Physical Evidence</i>	78
Gambar V.7	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Promotion</i>	80
Gambar V.8	Importance Performance Analysis Java Paragon <i>Process</i>	81