

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA
HOTEL ROSALI SITUBONDO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

ANDIKA CAHYO DIYANTO

15.1041.1210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andika Cahyo Diyanto

NIM : 1510411210

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA HOTEL ROSALI SITUBONDO; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 23 Mei 2019



NIM : 1510411210

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA
HOTEL ROSALI SITUBONDO**

Oleh :

ANDIKA CAHYO DIYANTO

NI M. 15.1041.1210

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Sc.

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, likely belonging to the main supervisor, Drs. Anwar, M.Sc.

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE., M. Si

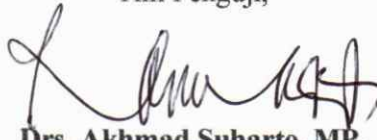
A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, likely belonging to the co-supervisor, Jekti Rahayu, SE., M. Si.

PENGESAHAN

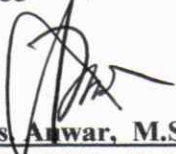
Skripsi dengan Judul; *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Hotel Rosali Situbondo*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : KAMIS
Tanggal : 23 Mei 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.


Tim Penguji,


Drs. Akhmad Suharto, MP.
NIP / NPK : 89 06 242

Anggota 1,



Drs. Anwar, M.Sc.
NIP / NPK : 85 03 125

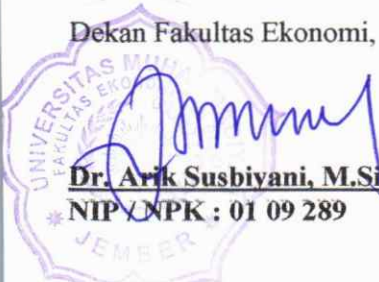
Anggota 2,


Jekti Rahayu, SE., M. Si
NIP / NPK : 15 09 646


Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi,


Dr. Arik Susbiyani, M.Si
NIP / NPK : 01 09 289



Ketua Prodi, Manajemen


Haris Hermawan, SE,MM
NIP / NPK : 15 03 643

MOTTO

“Allah adalah tuhan yang beruntung kepadanya segala sesuatu.”

(QS. Al-Ikhlâs : 2)

“Sesungguhnya kami telah memberikan kepadamu kemenangan yang nyata.”

(QS. Al-Fath : 1)

“Ingatkah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat.”Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi....”

(QS. Al-Baqoroh : 30)

“.....pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Kucukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah kuridhai Islam sebagai agama bagimu.....”

(QS. Al-Maidah : 3)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga.”

(HR. Muslim)

“Terbentur, terbentur, terbentur, dan terbentuk”

(Tan Malaka)

“Apa yang kita nikmati dimasa depan adalah hasil yang dari yang kita lakukan saat ini.”

“We must optimize today”

(Mansyur Efendi)

“Belajar bukan hanya untuk mengisi wadah yang kosong, tetapi juga untuk menyalakan api berpikir.”

“Jadilah versi terbaik dari dalam dirimu!!!!”

YAKINLAH USAHA ITU SAMPAI

PERSEMBAHAN

Bissmillahirrohmanirrohim.

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* serta atas dukungan, semangat dan do'a dari orang-orang yang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia, saya haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Allah *Subhanahu Wata'ala*, karena atas limpahan berkat, rahmat, dan karunianya, skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah *Subhanamu Wata'ala*, ialah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a. Semoga kasih dan sayang-Nya selalu menyelimuti jiwa dan raga kita.
2. Nabi Muhammad SAW, ialah insan yang memiliki semangat perjuangan dan dedikasi yang tinggi, mensyiarkan Agama Islam sebagai ajaran *rahmatan lil'alam*. Semoga setiap langkah kita dalam menjalani hidup selalu dihiasi akan indahnya Iman, Ilmu, dan Amal.
3. Kedua orang tua saya, Sugiyantoro dan Siti Murifa. Terimakasih atas doanya yang dijabahkan, karena saya mampu menyelesaikan study Strata 1 (S1) ini di Universitas Muhammadiyah Jember dengan lancar. Dan juga *support* yang telah diberikan, berkaitan dengan moril dan materil hingga mengantarkan saya pada puncak dimana saya dapat mengakhiri proses belajar ditingkatan Strata 1 (S1). Semoga ilmu selama saya belajar dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Namun, harapan yang lain semoga masih bisa melanjutkan studi kejenjang yang lebih tinggi, sebagai pematapan ilmu di Strata 1 (S1). Amin....
4. Kelurga besar Saya. Terima kasih atas dukungan *support*, semangat, dan tawa yang diberikan selama ini. Teruslah jadi keluarga yang kompak, *harmonis*, dan rasa kebersamaan selalu terjaga.
5. Para Sahabat terkasih dan tersayang. Sigit Prawiro, Galuh Syah Putra, Fikbar Nandito Rohar, Zaidi ABD Haris, Rofi Rahmatullah, Fairuzabidin, Iis Dewi damn Isritasari. Atas dukungan semangat yang diberikan selama ini. Sukses untuk kalian semuanya.
6. Para sahabat seperjuangan. Sigit Prawiro, Maya Wahyu Puspita W, Dhea Putri Febriani. Kebersamaan kita disaat membuat skripsi, bimbingan, mengundang semangat dan tawa selama perantauan yang penuh dinamika ini.

7. Teman satu angkatan Sigit Prawiro beserta keluarga terimakasih atas dorongan, doanya dan canda tawanya selama ini, mohon maaf sering merepotin.
8. Teman satu angkatan Citra Sri Agustin. Terimakasih telah menjadi bos terbaik dan segala dukungan, semangat juga nasihat yang diberikan selama ini.
9. Teman-teman satu angkatan seluruh mahasiswa Ekonomi dan Bisnis 2015 terutama manajemen kelas E. Semoga sukses, jadilah lulusan-lulusan terbaik yang mampu memberikan warna dan kontribusi dimanapun kita berada kelak.
10. Ibu *Manager* Hotel Rosali Situbondo yang telah memberikan pengarahannya dan bantuan dalam menyediakan informasi dan data-data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh staf dan karyawan Hotel Rosali Situbondo yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian untuk skripsi ini.
12. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si dan Bapak Drs. Anwar, M.Sc. Atas bimbingan yang telah diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
13. Seluruh dosen yang telah menularkan ilmunya kepada saya. Semoga ilmu yang diberikan ini dapat saya amalkan dengan sebaik-baiknya.
14. Almamater Universitas Muhammadiyah Jember. Kampus biru akan selalu terkenang, karena terlalu banyak yang sudah diberikan kepada saya, hingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti hotel memerlukan faktor-faktor pendukung untuk menarik minat para konsumen agar mau menggunakan jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan karena dapat membangun persepsi konsumen terhadap perusahaan. Sampai saat ini perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen Hotel Rosali Situbondo. Dimensi kualitas pelayanan pada penelitian ini dengan menggunakan teori Tjiptono dan Chandra terbagi atas lima dimensi yakni *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), empati (*emphaty*) *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 73 konsumen yang menginap serta menikmati pelayanan Hotel Rosali Situbondo dengan pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk penilaian konsumen terhadap kinerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan (*expectation Importance*). Untuk memperkuat hasil analisis digunakan diagram kartesius yang meliputi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah diberikan adalah sebesar 4,16 yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pada *Hotel Rosali* yaitu sangat puas bagi pelanggan atau konsumen, sedangkan tingkat harapan konsumen adalah 4,14 dapat diartikan bahwa harapan pelanggan atau konsumen telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh *Hotel Rosali*. Terdapat dua belas prioritas rendah yang harus di perhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta konsumen.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Companies engaged in services such as hotels need supporting factors to attract consumers to use the services offered. Service quality is an important element for the company because it can build consumer perceptions of the company. Until now the company is trying to improve the quality of services provided to customers or consumers of Hotel Rosali Situbondo. The dimensions of service quality in this study using the Tjiptono and Chandra theories are divided into five in tangible yankies (physical evidence), responsiveness, empathy, reliability, and assurance. This type of research is descriptive quantitative research. Respondents in this study were 73 consumers who stayed and enjoyed the services of the Rosali Situbondo Hotel with sampling using a non probability sampling method. Data analysis is done by using Importance Performance Analysis (IPA) analysis for consumer assessment of performance in understanding customer satisfaction as a function of the level of importance (expectation Importance). To strengthen the results of the analysis, a Cartesian diagram is used which includes four parts which are limited by two lines which intersect perpendicular to the point (X, Y). Based on the results of the analysis that has been carried out shows that the level of customer satisfaction with the quality of service that has been provided is equal to 4.16 which can be interpreted that the quality of service at Hotel Rosali is very satisfied for customers or consumers, while the level of consumer expectations is 4.14 expectations of customers or consumers are in accordance with the quality of service provided by the Hotel Rosali. There are twelve low priorities that must be considered to increase customer and consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality Analysis, Customer Satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA).

KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim,
Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji bagi Allah *Subhanallah Wata'ala* limpahan berkat, rahmat, serta hidayah-Nya bagi penulis, sehingga proses penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi tidak lepas dari adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati penulis berterima kasih atas dukungan dan bantuan tersebut. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi kualitas pelayanan, dimana nantinya akan memberikan suatu nilai kepuasan dan akhirnya dapat membuat konsumen atau pelanggan tersebut menjadi loyal.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. M. Hazmi, DESS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Tony Herlambang, MM., selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. dan Ibu Wahyu E S, SE., MM., masing-masing sebagai Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Drs. Anwar, M. Sc., selaku dosen pembimbing 1 yang penuh dengan kesabaran dan ketulusan hati memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Jekti Rahayu, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang penuh dengan kesabaran dan ketulusan hati memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Achmad Suharto, MP., selaku penguji.

8. Para dosen Fakultas Manajemen Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan berarti bagi penulis selama penulis masih kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Seluruh staf tata usaha dan staf perpustakaan yang telah banyak membantu penulis selama penulis kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.
10. Ayah dan Ibunda tersayang atas cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil, perhatian serta pengorbanannya yang diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar Saya. Terima kasih atas dukungan *support*, semangat, dan tawa yang diberikan selama ini. Teruslah jadi keluarga yang kompak, *harmonis*, dan rasa kebersamaan selalu terjaga.
12. Para sahabat seperjuangan. Sigit Prawiro, Maya Wahyu Puspita W, Dhea Putri Febriani. Kebersamaan kita disaat membuat skripsi, bimbingan, mengundang semangat dan tawa selama perantauan yang penuh dinamika ini.
13. Adekku Isritasari, ; Terimakasih atas bantuannya, pertemanan, kebersamaan dan menjadi adikku yang terbaik.
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta berbagi pengalaman pada proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat dipahami siapapun yang membacanya, sebagai referensi bagi penelitian sejenis berikutnya. Demikian, hanya ini yang bisa penulis sampaikan. Kelebihan skripsi ini semata-mata karena Allah SWT, Kekurangan karena penulis pribadi. Sekian da terimakasih.

*Billahitaufiq Wal hidayah
Wassalamualaikum Wr. W*

Jember, 23 Mei 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran....	8
2.1.2 Pengerian Jasa.....	8
2.1.2.1 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Gap Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Ekspektasi/ Harapan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.6.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	22

BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan).....	23
3.2.2 Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)	25
3.3 Desain Penelitian.....	26
3.4 Jenis Data	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Skala Pengukuran.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Uji Instrumen	30
3.8.1.1 Uji Validitas	30
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	30
3.8.2 Analisis Deskriptif.....	30
3.8.3 Analisis Metode <i>Importance Performance Anaysisis</i>	31
3.8.4 Analisis Diagram Kartesius.....	31
3.9 Lokasi Penelitian	33
BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat <i>Hotel Rosali</i> Situbondo.....	35
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	35
4.1.3 Visi,Misi dan Tujuan <i>Hotel Rosali</i> Situbondo	35
4.1.3.1 Visi.....	35
4.1.3.2 Misi	36
4.1.3.3 Tujuan	36
4.1.4 Struktur Organisasi <i>Hotel Rosali</i> Situbondo.....	36
4.1.4.1 Jenis Struktur Organisasi.....	36
4.1.4.2 Uraian Tugas Dan Wewenang	37
4.1.5 Aspek Personalia.....	39
4.1.6 Tenaga Kerja.....	39
4.1.7 Jam Kerja Karyawan.....	39
4.1.8 Produk Hotel	40
4.2 Karakter Responden	42
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	46
4.3.1.1 Uji Validitas	46

4.3.1.2 Uji Reliabilitas	47
4.3.1.3 Analisis Deskriptif Pertanyaan Responden	48
4.3.1.4 Analisis Metode (IPA)	52
4.3.1.5 Analisis Diagram Kartesius.....	55
BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Situbondo Tahun 2013-2017	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Yang Menginap Di Hotel Rosali Situbondo Tahun 2013-2017	3
Tabel 1.3 Jenis dan Jumlah Keluhan Pengunjung Hotel Rosali Situbondo Tahun 2017	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	29
Tabel 4.1 Jenis/ Tipe Kamar dan Harga Kamar	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Konsumen	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Konsumen	44
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	45
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menginap	46
Tabel 4.9 Validitas Instrumen Penelitian	46
Tabel 4.10 Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Tangible</i>	48
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Emphaty</i>	51
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Assurance</i>	51
Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian Responden Kinerja & Harapan Item 1	52
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian Responden Kinerja & Harapan Item 2	53
Tabel 4.18 Tingkat Kesesuaian Responden Kinerja & Harapan Item 3	53
Tabel 4.19 Tingkat Kesesuaian Responden Kinerja & Harapan	54
Tabel 4.20 Skor Rata-rata Kinerja Item 1	56
Tabel 4.21 Skor Rata-rata Tingkat Kinerja	56
Tabel 4.22 Skor Rata-rata Tingkat Harapan Item 1	56
Tabel 4.23 Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik Jasa.....	10
Gambar 2.2 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	13
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa Analisis Lima Kesenjangan.....	14
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	34
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Hotel Rosali Situbondo	37
Gambar 4.2 Hasil Matriks Metode IPA.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Hasil Analisis Metode IPA (Diagram Matriks)
- Lampiran 7 Surat Penelitian
- Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 Lain-lain