

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Hotel	6
2.1.1. Jenis jenis hotel	7
2.2. Sumber Daya Manusia di Hotel	9
2.2.1 Front Liner	10
2.2.2 Back Office	14
2.3. Kualitas Layanan	15
2.3.1. Aspek dalam kualitas pelayanan	16
2.3.2. Indikator Aspek Kualitas Pelayanan	17
2.4. Kepuasan Tamu	18
2.4.1. Pengukuran dan Indikator Kepuasan Tamu	18
2.5. Kerangka Pemikiran	20

METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Metodologi Penelitian.....	21
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.3. Tahap-tahap Penelitian.....	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data Primer	22
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder	25
3.5. Analisis Data	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum	27
4.1.1. Profil Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.....	27
4.1.2. Departemen <i>Frontliner</i> di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.....	27
4.2. Kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> hotel Fairmont Sanur Beach Bali	28
4.3. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu di hotel Fairmont Sanur Beach Bali	29
4.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu Yang bersifat Tangibles (Nyata).....	30
4.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu dalam bentuk <i>Empathy</i>	33
4.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu dalam bentuk <i>Reliability</i>	35
4.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu dalam bentuk <i>Responsiveness</i>	37
4.3.5. Pengaruh kualitas pelayanan <i>Frontliner</i> terhadap kepuasan tamu dalam bentuk <i>Assurance</i>	39
KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1. Kesimpulan.....	42
5.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR LAMPIRAN.....	46
Lampiran 1	46

Lampiran 250

