

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Reservasi Hotel.....	7
2.1.1 Jenis-jenis Reservasi.....	8
2.1.2 Sumber Reservasi.....	8
2.1.3 Definisi Keluhan.....	10
2.1.4 Kategori Komplain.....	10
2.2 Kualitas Layanan.....	11
2.3 Kerangka Berpikir.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16

3.1. Metode Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.3 Variabel Penelitian.....	18
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	20
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	23
4.2 Hasil Wawancara.....	29
4.2.1 Karakteristik Responden Wawancara.....	29
4.2.2 Hasil Wawancara.....	30
4.2.3 Pembahasan Hasil Wawancara.....	32
4.3 Hasil Kuisisioner.....	35
4.3.1 Karakteristik Responden.....	35
4.3.2 Hasil Kuisisioner.....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	50
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>