

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR PUSTAKA.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori dan Konseptual.....	6
BAB III RANCANGAN PENELITIAN.....	8
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
3.2 Metode Penelitian.....	8
3.3 Populasi dan Sampel.....	8
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	8
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	9
3.6 Instrumen Penelitian.....	9
3.7 Teknik Analisis Data.....	10
3.8 Teknik Penyajian Data.....	10
BAB IV PEMBAHASAN.....	11
4.1 Hasil Penelitian.....	11
4.2 Pembahasan.....	15
BAB V PENUTUP.....	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	11
Gambar 4.2 Usia Responden	11
Gambar 4.3 Data Terakhir Menginap	12
Gambar 4.4 <i>Complimentary</i> yang di Dapat dari Responden	12
Gambar 4.5 Kualitas <i>Complimentary</i> Memuaskan (48 orang)	13
Gambar 4.6 <i>Complimentary</i> Meningkatkan Kenyamanan (53 orang)	13
Gambar 4.7 <i>Staff</i> Menjelaskan dengan Jelas (45 orang)	14
Gambar 4.8 Merasa Puas Secara Keseluruhan (58 orang)	15

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pernyataan Pertama	13
Tabel 4.2 Pernyataan Kedua	13
Tabel 4.3 Pernyataan Ketiga	14
Tabel 4.4 Pertanyaan Keempat	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	23
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian	25
Lampiran 3 Lembar Konsultasi dengan Pembimbing	27