

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Nilai Guna	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
1.2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
1.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Keterampilan Berkomunikasi	14
2.3.1 Pengertian Keterampilan Berkomunikasi	14
2.3.2 Manfaat keterampilan Berkomunikasi	15

2.3.3	Faktor yang mempengaruhi Keterampilan Berkomunikasi.....	15
2.3.4	Indikator keterampilan Berkomunikasi	17
2.4	Kualitas Pelayanan	18
2.4.1	Pengertian Kualitas pelayanan	18
2.4.2	Fator yang mempengaruhi kualitas pelayanan	19
2.4.3	Indikator kualitas Pelayanan	21
2.5	Peneltian Terdahulu	22
2.6	Kerangka Pemikiran	25
2.7	Kerangka Teori	27
2.8	Hipotesis Penelitian	27
2.8.1	Pengaruh Keterampilan Berkomunikasi Front Desk terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel	27
2.8.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel	27
2.8.3	Pengaruh Keterampilan Berkomunikasi Front Desk dan Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel	27
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Sumber Data	31
3.3	Metode Pengumpulan Data	31
3.4	Populasi Dan Sampel	37
3.4.1	Populasi	32
3.4.2	Sampel	32
3.5	Variabel Penelitian	33
3.5.1	Variabel Penelitian Independent	33

3.5.2	Variabel Penelitian Dependent	34
3.6	Definis Oprasional Variable	34
3.7	Uji Persyaratan Instrument	35
3.7.1	Uji Validitas	35
3.7.2	Uji Reabilitas	36
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data	37
3.8.1	Uji Normalitas Sampel	37
3.8.2	Uji Linearitas Sampel	37
3.8.3	Uji Multikolinieritas	38
3.9	Metode Analisis Data	38
3.9.1	Regresi Linear Berganda	38
3.10	Pengujian Hipotesis	39
3.10.1	Uji Parsial (Uji-t)	39
3.10.2	Uji Simultan (Uji f)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Data	41
4.1.1	Deskripsi karakteristik responden	41
4.1.2	Deskripsi jawaban responden	42
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	46
4.2.1	Hasil Uji Validitas	46
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas	48
4.3	Hasil uji Persyaratan Analisis Data	
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	48
4.3.2	Hasil Uji Linearitas	49
4.3.3	Hasil Uji Multikolonieritas	50
4.4	Metode Analisis Data	51
4.4.1	Regresi Linear Berganda	51
4.4.2	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	52
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	53

4.5 Pembahasan	
4.5.1 Pembahasan Pengaruh Keterampilan Berkouminkasi Front Desk terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.5.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.5.3 Pembahasan Pengaruh Keterampilan Bekomunkasi dan Kualitas Pelayanan Room Attendant terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Urban Style di Pringsewu	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan pelanggan hotel	3
Tabel 1.2 Hasil Prasurvei	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	31
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi X1	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi X2	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Frekuensi Y	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.11 Persamaan Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Sumary	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji t)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji f)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 2.2 Kerangka Teori	26

