

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5.1 Kegunaan Praktis	4
1.5.2 Kegunaan Teoritis	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel.....	5
2.2 Virtual Hotel Operator (VHO).....	5
1.1.1 Karakteristik VHO.....	5
1.1.2 Kelebihan VHO.....	6
1.1.3 Kekurangan VHO.....	6
1.1.4 Kepuasan Tamu	6
1.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Tamu	7
2.3 Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI)	8
2.4 Important Performance Analysis (IPA).....	8
2.5 Orisinalitas Penelitian.....	9
2.6 Kerangka Penelitian.....	12

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Objek Penelitian.....	14
3.2 Pendekatan Penelitian.....	14
3.3 Lokasi Penelitian	14
3.4 Jenis dan Sumber Data	15
3.5 Instrumen Penelitian	15
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	16
3.7 Operasionalisasi Variabel.....	17
3.8 Metode dan Teknik Analisa Data.....	18
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	22
Profil Hotel/Produk/Lokus	Error! Bookmark not defined.
Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Rumusan Masalah I.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Rumusan masalah II	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	37
Kesimpulan.....	37
Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	42