

DAFTAR ISI

Uraian	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian Dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Setting Penelitian	10
1.7 Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Review Hasil Penelitian Sejenis	19
2.2 Komunikasi	19
2.2.1 Tinjauan Umum Komunikasi	19
2.3 Strategi Pelayanan	21
2.4 Kualitas Pelayanan	28
2.5 Jasa	36
2.5.1 Pengertian Jasa	36
2.5.2 karakteristik jasa	39
2.5.3 Jenis-jenis Jasa	40
2.6 Hotel	41
2.6.1 Pengertian Hotel	41
2.6.2 Karakteristik Hotel	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1. Pendekatan atau Paradigma Penelitian	45
3.2 Subjek–Objek, Wilayah Penelitian, dan Sumber Data	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4 Teknik Analisis Data	55
3.5 Uji Keabsahan Data	56

Uraian	Halaman
BAB IV	TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN 58
4.1	Temuan Penelitian 58
4.1.1	Kualitas Pelayanan Jasa Hotel The Hills Bukittinggi 60
4.1.2	Fasilitas yang diberikan Hotel <i>The Hills</i> Bukittinggi 72
4.1.3	Pelayanan Karyawan Hotel <i>The Hills</i> Bukittinggi... 80
4.2	Analisi dan Pembahasan 90
BAB V	PENUTUP 103
5.1	Simpulan 103
5.2	Saran dan Rekomendasi..... 106
5.2.1	Saran praktis 106
5.2.2	Saran teoritis 106
	DAFTAR PUSTAKA 108
	LAMPIRAN 110

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	<i>Review</i> Penelitian Sejenis	19
Tabel 2.2	Peran dan Status Segitiga Pemasaran Jasa	28
Tabel 4.1	Data Pengunjung Hotel.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2.1	Diagram Segitiga Pemasaran Jasa.....	27
Gambar 3.1	Model Interaktif	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Pedoman Wawancara	111
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas	128
Lampiran 3 Surat Konfirmasi Penelitian di Lembaga.....	129
Lampiran 4 Foto Dokumentasi Penelitian.....	130
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	132

