



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.2 Klasifikasi Hotel	4
2.3 Pengertian F&B <i>Service</i>	7
2.4 Pengertian Pelayanan	7
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.7 Kepuasan Konsumen	9
2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.7.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	9
2.8 Kerangka Pemikiran	10
III METODE PENELITIAN	12
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	12
3.2 Populasi dan Sampel	12
3.2.1 Populasi	12
3.2.2 Sampel	12
3.3 Populasi dan Sampel	13
3.4 Model Penelitian	13
3.5 Hipotesis	13
3.6 Metode Pengumpulan Data.	14
3.7 Prosedur Kerja	14
3.8 Metode Analisis Data.	14
3.8.1 Analisis Deskriptif	14
3.8.2 Uji Validitas	15
3.8.3 Uji Reliabilitas	15
3.8.4 Uji <i>Spearman Rank Correlation</i>	16
3.9 Batasan Istilah.	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Keadaan Umum Hotel.	18
4.2 <i>Food and Beverage Department</i>	18
4.3 Karakteristik Responden	19
4.3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
4.3.2 Responden Berdasarkan Usia	20
4.3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
4.4 Analisis Deskriptif	20
4.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	22





4.5.1 Uji Validitas	22
4.5.2 Uji Reliabilitas	23
4.6 Uji Korelasi <i>Spearman Rank</i> .	23
4.6.1 Hubungan Keandalan dengan kepuasan konsumen	23
4.6.2 Hubungan Daya Tanggap dengan kepuasan konsumen	24
V PENUTUP	25
5.1 Kesimpulan.	25
5.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	28

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



## DAFTAR TABEL

1	Penilaian Skala Likert	14
2	Tafsiran Nilai Rata-Rata	15
3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	19
4	Karakteristik responden berdasarkan usia	20
5	Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	20
6	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kehandalan	21
7	Distribusi Frekuensi Item Variabel Daya Tanggap	21
8	Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan Konsumen	22
9	Uji validitas	22
10	Uji reliabilitas	23
11	Korelasi Rank Spearman kehandalan dengan kepuasan konsumen	23
12	Korelasi Rank Spearman daya tanggap dengan kepuasan konsumen	24

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Pemikiran	11
2	Model Penelitian	13
3	Struktur Organisasi F&E Service	18



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	29
2	Uji Validitas Variabel	31
3	Uji Reliabilitas	32
4	Tabel r	33
5	Tabulasi Data	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.