DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka 10
2.1.1 Konsep Ekonomi 10
2.1.2 Konsep Manajemen 11
2.1.3 Konsep Pemasaran 12
2.1.4 Konsep Manajemen Pemasaran 13
2.1.5 Konsep Hotel 14
2.1.6 Klasifikasi Hotel Bintang Dua 16
2.1.7 Bauran Pemasaran Jasa 17
2.1.8 Konsep *People* 20

2.1.9 Indikator *People*.....21
2.1.10 Konsep *Process* 22
2.1.11 Indikator *Process* 23
2.1.12 Konsep *Physical Evidence*.....23
2.1.13 Indikator *Physical Evidence* 26
2.1.14 Konsep Kualitas Pelayanan 27
2.1.15 Dimensi Kualitas Pelayanan 28
2.1.16 Indikator Kualitas Pelayanan 28
2.1.17 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....29
2.1.18 Hubungan Antar Variabel.....33
2.1.19 Kerangka Pemikiran.....35
2.1.20 Hipotesis Penelitian.....36
2.2 Metode Penelitian 37
2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....37
2.2.2 Metode Pengumpulan Data.....38
2.2.3 Populasi dan Sampel.....38
2.2.4 Metode Analisis Data.....39
2.2.5 Analisis Statistik 42
2.2.6 Operasional Variabel 48

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Hotel Ar-Riyadh 51
3.2 Visi dan Misi Hotel Ar-Riyadh.....52
3.3 Struktur Organisasi 53
3.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Ar-Riyadh.....54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....74
4.1.1 Karakteristik Responden 74

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 74
2. Responden Berdasarkan Umur 74
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan 75
4. Responden Berdasarkan Penghasilan..... 76
4.1.2 Deskripsi Variabel *People* (X1) 76
4.1.3 Deskripsi Variabel *Process* (X2)..... 82
4.1.4 Deskripsi Variabel *Physical Evidence* (X3) 87
4.1.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... 92
4.1.6 Uji Asumsi Klasik 99
4.1.7 Hasil Regresi Linier Berganda 102
4.1.8 Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi (R^2) 103
4.1.9 Pengujian Hipotesis 104
4.2 Analisis dan Pembahasan 106
4.2.1 Analisis Pengaruh *People* Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi..... 106
4.2.2 Analisis Pengaruh *Process* Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi..... 106
4.2.3 Analisis Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi 106
4.2.4 Analisis Pengaruh *People, Process* dan *Physical Evidence* Terhadap Kualitas Pelayanan pada Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi 107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 109
5.2 Saran. 110
DAFTAR PUSTAKA 113
LAMPIRAN 115

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Hal
1.1.	Data Lokasi Pesaing Hotel Ar-Riyadh di Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi Tahun 2023	4
1.2.	Daftar Keluhan Tamu Hotel Ar-Riyadh Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi	5
1.3.	Jumlah Pertahun Tamu Hotel Ar-Riyadh Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi Tahun 2018-2022	6
2.1	Kriteria dan Bobot Skor	40
2.2	Skor Rentang Skala dan Kriteria	41
2.3	Nilai Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan	45
2.4	Variabel Operasional	48
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	74
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	74
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	76
4.5.	Hasil Skor Responden Terhadap indikator Kompetensi	77
4.6.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Kesopanan	78
4.7.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Selektif	79
4.8	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Komunikatif	80
4.9	Hasil Rekapan Jawaban Responden Terhadap 4 Indikator *People*	80
4.10	Rekap Jawaban 4 Indikator *People*	82
4.11	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Kecepatan	82
4.12.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Kemudahan	83
4.13	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Ketelitian	84
4.14.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Penyampaian Keluhan	85
4.15	Hasil Rekapan Jawaban Responden Terhadap 4 Indikator *Process*	86
4.16	Rekap Jawaban 4 Indikator *Process*	87
4.17.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Lingkungan	88
4.18.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Tata Letak	89
4.19.	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Fasilitas Tambahan	90
4.20	Hasil Rekapan Jawaban Responden Terhadap 3 Indikator *Physical Evidence*	91
4.21	Rekap Jawaban 3 Indikator *Physical Evidence*	91
4.22	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik	93
4.23	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Keandalan	94
4.24	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap	95
4.25	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Jaminan	96
4.26	Hasil Skor Responden Terhadap Indikator Empati	97
4.27	Hasil Rekapan Jawaban Responden Terhadap 5 Indikator Kualitas Pelayanan	98
4.28	Rekap Jawaban 5 Indikator Kualitas Pelayanan	97

4.29 Uji Autokorelasi 99
4.30 Uji Multikolinieritas 100
4.31 Analisis Regresi Linier Berganda 102
4.32.Uji Korelasi dan Determinasi 103
4.33.Uji F (Simultan) 104
4.34 Uji t (Parsial) 105

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Hal
1.1	Grafik Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia	2
2.1	Kerangka Pemikiran	35
3.1	Struktur Organisasi Hotel Ar-Riyadh	53

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Keterangan	Hal
1.	Kuisioner Penelitian	115
2.	Tabulasi Data Ordinal	121
3.	Tabulasi Data MSI	133
4.	Hasil Output SPSS	145