

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
1.6 Kerangka Pemikiran .....	12
1.6.1 Kerangka Teoritis .....	12
1.6.2 Kerangka Konseptual.....	21
1.6.3 Operasionalisasi Variabel .....	25
1.7 Hipotesisi.....	27
1.8 Langkah-langkah Penelitian.....	28
1.8.1 Lokasi Penelitian .....	28
1.8.2 Metode Penelitian .....	29
1.8.3 Populasi dan Sampel.....	30
1.8.4 Jenis Data.....	31
1.8.5 Sumber Data .....	32
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....	32
1.8.7 Analisis Data.....	34

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Prima.....	38
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	38
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima .....	41
2.1.3 Sasaran dan Manfaat <i>Service of Excellence</i> .....	43
2.1.4 Unsur Pokok Pelayanan Prima .....	44
2.1.5 Dimensi Pelayanan Prima.....	44
2.1.6 Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima.....	46
2.2 Citra.....	48
2.2.1 Pengertian Citra .....	48
2.2.2 Jenis-jenis Citra .....	49

2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra.....	52
2.2.4	Proses Pembentukan Citra .....	53
2.3	Tinjauan Teori .....	54
2.3.1	Teori Integrasi Informasi ( <i>Information Integration Theory</i> )..	54
2.3.2	Teori Citra ( <i>Image Theory</i> ).....	57
2.3.3	Teori Model Pertukaran Sosial ( <i>Social Exacange Model</i> ) .....	59

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
3.1.1	Sejarah Singkat Hotel Puri Khatulistiwa.....	62
3.1.2	Visi dan Misi Hotel Puri Khatulistiwa .....	64
3.1.3	Fasilitas Hotel Puri Khatulistiwa.....	65
3.1.4	Pengalaman Kerja <i>Management</i> Hotel Puri Khatulistiwa....	66
3.1.5	Struktur Organisasi Hotel Puri Khatulistiwa.....	67
3.2	Hasil Penelitian .....	68
3.2.1	Analisis Data Responden.....	69
3.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
3.2.3	Analisis Pelayanan Prima Hotel Puri Khatulistiwa.....	75
3.2.4	Analisis Citra Hotel Puri Khatulistiwa.....	95
3.2.5	Analisis Hubungan Pelayanan Prima dengan Citra Hotel Puri Khatulistiwa.....	106
3.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
3.3.1	Pelayanan Prima Hotel Puri Khatulistiwa .....	109
3.3.2	Citra Hotel Puri Khatulistiwa .....	113
3.3.3	Hubungan Pelayanan Prima dengan Citra Hotel Puri Khatulistiwa.....	117

### **BAB IV PENUTUP**

4.1	Kesimpulan.....	125
4.2	Saran .....	127

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	128
-----------------------------	-----

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.1</b> Jumlah Konsumen Hotel Puri Khatulistiwa selama beberapa bulan terakhir tahun 2013 .....	7
<b>Tabel 1.1.2</b> Penetapan Tarif pada Hotel Puri Khatulistiwa .....	7
<b>Tabel 1.1.3</b> Fasilitas-fasilitas lain pada Hotel Puri Khatulistiwa .....	8
<b>Tabel 1.5.1</b> Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 1.6.3.1</b> Pelayanan Prima (Variabel X).....	25
<b>Tabel 1.6.3.2</b> Citra (Variabel Y).....	26
<b>Tabel 2.1.3.1</b> Sasaran dan Manfaat <i>Service of Excellence</i> .....	43
<b>Tabel 2.1.5.1</b> Dimensi Kualitas Jasa .....	45
<b>Tabel 3.2.1.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	69
<b>Tabel 3.2.1.2</b> Usia Responden.....	70
<b>Tabel 3.2.1.3</b> Pendidikan Terakhir Responden .....	70
<b>Tabel 3.2.1.4</b> Pekerjaan Responden .....	71
<b>Tabel 3.2.1.1.1</b> Validitas Variabel Pelayanan Prima (X) .....	72
<b>Tabel 3.2.1.1.2</b> Reliabilitas Variabel Pelayanan Prima (X) .....	73
<b>Tabel 3.2.1.2.1</b> Validitas Variabel Citra (Y) .....	74
<b>Tabel 3.2.1.2.2</b> Reliabilitas Variabel Citra (Y) .....	74
<b>Tabel 3.2.3.1</b> Pelayanan Prima Hotel Puri Khatulistiwa.....	75
<b>Tabel 3.2.3.2</b> Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Receptionist</i> Hotel Puri Khatulistiwa memberikan informasi yang jelas dalam melayani tamu” .....	77
<b>Tabel 3.2.3.3</b> Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Front Office Cashir</i> Hotel Puri Khatulistiwa teliti dalam pembayaran rekening tamu ketika <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> ” .....	78
<b>Tabel 3.2.3.4</b> Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Housekeeper</i> Hotel Puri Khatulistiwa mempunyai kemampuan dalam merawat dan membersihkan seluruh Hotel” .....	79

<b>Tabel 3.2.3.5</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Karyawan Hotel Puri Khatulistiwa sigap dalam membantu tamu Hotel dengan memberikan pelayanan cepat, tepat dan tanggap” .....	80
<b>Tabel 3.2.3.6</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Receptionists</i> Hotel Puri Khatulistiwa sigap dalam melayani registrasi dan mengalokasikan tamu Hotel sesuai dengan permintaan” .....	81
<b>Tabel 3.2.3.7</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Housekeeper</i> Hotel Puri Khatulistiwa sigap dalam merawat dan membersihkan seluruh Hotel” .....	82
<b>Tabel 3.2.3.8</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Bellboy</i> Hotel Puri Khatulistiwa sigap dalam menerima tamu” .....	83
<b>Tabel 3.2.3.9</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Food &amp; Beverage Departement</i> Hotel Puri Khatulistiwa cepat dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu Hotel” .....	84
<b>Tabel 3.2.3.10</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Karyawan Hotel Puri Khatulistiwa memperhatikan minat tamu Hotel dengan baik” .....	86
<b>Tabel 3.2.3.11</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Karyawan Hotel Puri Khatulistiwa perhatian secara individual yang diberikan kepada tamu Hotel” .....	87
<b>Tabel 3.2.3.12</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan seperti fasilitas Kamar ( <i>Guestroom</i> ), <i>Restaurant</i> , <i>Meeting &amp; Function Room</i> , <i>Ballroom</i> , <i>Laundry</i> , <i>Fitness Center</i> , dan <i>Swimming Pool</i> ” .....	88
<b>Tabel 3.2.3.13</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Tempat parkir Hotel Puri Khatulistiwa aman, serta toilet yang bersih dan nyaman di lingkungan Hotel“ .....	89
<b>Tabel 3.2.3.14</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Receptionist</i> menyambut ramah tamu Hotel Puri Khatulistiwa” .....	90
<b>Tabel 3.2.3.15</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Front Office Cashir</i> melayani dengan ramah tamu Hotel Puri Khatulistiwa”	91

<b>Tabel 3.2.3.16</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Receptionist</i> berkomunikasi sopan dalam melayani dan menerima keluhan dari tamu Hotel Puri Khatulistiwa” .....	92
<b>Tabel 3.2.3.17</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Front Office Cashir</i> berkomunikasi sopan melayani tamu Hotel Puri Khatulistiwa”.....	93
<b>Tabel 3.2.3.18</b>	Perolehan Nilai Variabel X .....	94
<b>Tabel 3.2.4.1</b>	Citra Hotel Puri Khatulistiwa .....	95
<b>Tabel 3.2.4.2</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Pelayanan tamu Hotel yang cepat dari Hotel Puri Khatulistiwa” .....	96
<b>Tabel 3.2.4.3</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Pelayanan yang berkualitas di Hotel Puri Khatulistiwa” .....	97
<b>Tabel 3.2.4.4</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Berkualitasnya sarana dan prasarana di Hotel Puri Khatulistiwa” .....	98
<b>Tabel 3.2.4.5</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “Terjangkaunya tarif fasilitas-fasilitas Hotel Puri Khatulistiwa“ .....	99
<b>Tabel 3.2.4.6</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Receptionist</i> Hotel Puri Khatulistiwa berpenampilan rapi dan menarik“ .....	100
<b>Tabel 3.2.4.7</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Front Office Cashir</i> Hotel Puri Khatulistiwa berpenampilan rapi dan menarik” .....	101
<b>Tabel 3.2.4.8</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Housekeeper</i> Hotel Puri Khatulistiwa berpenampilan rapi dan menarik“ .....	102
<b>Tabel 3.2.4.9</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Bellboy</i> Hotel Puri Khatulistiwa berpenampilan rapi dan menarik” .....	103
<b>Tabel 3.2.4.10</b>	Analisis Data Jawaban Responden pada Pernyataan “ <i>Food &amp; Beverage Departement</i> Hotel Puri Khatulistiwa berpenampilan rapi dan menarik“ .....	104
<b>Tabel 3.2.4.11</b>	Perolehan Nilai Y .....	105
<b>Tabel 3.1.11.1</b>	Harga Koefisien Korelasi .....	107

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.6.1.1</b> Model Pembentukan Citra .....	19
<b>Gambar 1.6.1.2</b> Teori Pertukaran Sosial.....	21
<b>Gambar 1.6.3.1</b> Bagan Pemikiran.....	27
<b>Gambar 2.2.2.1</b> <i>The Public Relations Transfer Process</i> .....	52
<b>Gambar 2.2.4.1</b> Model Pembentukan Citra .....	53
<b>Gambar 2.3.1.1</b> Teori Pertukaran Sosial.....	61
<b>Gambar 3.1.5.1</b> Struktur Organisasi Hotel Puri Khatulistiwa .....	67

