**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL` i  
LEMBAR PERSETUJUAN ii  
LEMBAR PENGESAHAN iii  
PERNYATAAN iv  
BIOGRAFI v  
ABSTRAK vi  
ABSTRACT vii   
KATA PENGANTAR viii  
DAFTAR ISI x  
DAFTAR TABEL xii  
DAFTAR GAMBAR xiii  
DAFTAR LAMPIRAN xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang 1
   1. Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4 Manfaat Penelitian 4

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 LandasanTeori 5

2.1.1 Pelayanan 5

* + 1. Kesan kualitas 5
    2. Kualitas Pelayanan 6
    3. Konsep Citra 7
    4. Front Office Department 8
  1. Kerangka Berpikir 13
  2. Hipotesis………………………………………………………. 14

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. Jenis Penelitian 15
  2. Lokasi dan Waktu Penelitian 15
  3. Variabel dan Pengukuran 16
  4. Jenis dan Sumber data 17
  5. Populasi dan Sampel………………………………………….. 18
  6. Metode Pengambilan Data……………………………………. 19
  7. Metode Analisa Data……………………………………….. 19

**BAB IV PEMBAHASAN**

* 1. Gambaran Umum Hotel
     1. Sejarah Lion Hotel & Plaza Manado 22
     2. Fasilitas Hotel 24
     3. Bagian Operasional Hotel 27
     4. Front Office department 28
  2. Hasil Penelitian 30
     1. Hasil Kuesioner 30
        1. Data Umum Responden 30
        2. Skor Jawaban Responden…………………………… 33
  3. Uji Hipotesis Korelasi *Spearman Rank* ……………………… 57
  4. Koefisien Determinasi……………………………………… 61
  5. Pembahasan………………………………………………….. 62

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 67
  2. Saran 67

**DAFTAR PUSTAKA………………………………………………………. xv**

**LAMPIRAN………………………………………………………………… xvii**