**DAFTAR ISI**

**Halaman Judul** i

**Halaman Persyaratan Gelar** ii

**Halaman Persetujuan Pembimbing** iii

**Lembar Pengesahan Tim Penguji**  iv

**Lembar Pernyataan** v

**Biografi** vi

**Moto dan Persembahan** vii

**Kata Pengantar** viii

**Abstrak** x

**Abstract** xi

**Daftar isi** xii

**Daftar Tabel** xvi

**Daftar Gambar** xvii

**Daftar Lampiran** xviii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 5

* + 1. Untuk Instansi 5
    2. Untuk kampus 5
    3. Untuk Penulis5

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori 6

2.1.1 Pengertian Kualitas6

2.1.2 Pengertian Pelayanan7

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan / Jasa8

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan11

2.1.5 Pengertian Loyalitas14

2.1.6 Pengertian Pelanggan15

2.1.7 Pengertian Loyalitas Pelanggan16

2.1.8 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan17

2.1.9 Indikator Loyalitas Pelanggan19

2.1.10 Pengertian Hotel20

2.1.11 Pengertian Restoran22

2.1.12 Pengertian Pramusaji (*waiter/waitress)*23

2.1.13 Pengertian Food and Beverage Service23

2.1.14 Fungsi, Pembagian dan Tujuan *Food and Beverage Service Department*26

2.2 Kerangka Berpikir 28

2.3 Hipotesis 31

**BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian 33

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 33

3.3 Variabel Dan Penelitian 34

3.4 Jenis dan sumber data 34

* + 1. Data primer 34
    2. Data sekunder 34
  1. Populasi dan sampel 34
  2. Metode Pengumpulan Data 35
     1. Kuesioner 35
     2. Dokumentasi 35
  3. Metode Analisisa Data 36

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek 37

4.1.1 Sejarah Singkat 37

4.1.2 Organisasi Perusahaan 39

4.1.3 Struktur Organisasi Sun Island Hotel kuta 40

4.1.4 *Food And Beverage Service* Departeman Sun Island 41

1. Pavos Restoran & Bar 41

2. Meeting Room 41

3. Struktur Organisasi Pavos Restoran 42

4.1.5 Fasilitas 49

4.2 Hasil Penelitian 53

4.2.1 Karakteristik Responden 53

4.2.3 Skor Jawaban Responden 58

4.3 Analisis Data 66

4.3.1 Ha dan Ho dalam bentuk Statistic 68

4.3.2 Menghitung Persamaan Regresi 68

4.3.3 Analisis Data Menggunakan SPSS 70

4.3.4 Uji F 71

4.3.5 Uji T 72

4.4 Pembahasan 73

**BAB V. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan Dan Saran 76

5.1.1 Kesimpulan 76

5.1.2 Saran 77

**Daftar Pustaka**

**Daftar Lampiran**