

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 <i>Distinctive Capabilities</i>	13
2.1.1.1 <i>Distinctive Capabilities</i> bagian dari <i>Market Driven Strategy</i> ..	13
2.1.1.2 Definisi <i>Distinctive Capabilities</i>	17
2.1.1.3 Dimensi <i>Distinctive Capabilities</i>	20
2.1.2 <i>Customer Value</i>	24
2.1.2.1 Definisi <i>Customer Value</i>	24
2.1.2.2 Dimensi <i>Customer Value</i>	26
2.1.3 Pengaruh <i>Distinctive Capabilities</i> terhadap <i>Customer Value</i>	29
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis.....	39
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan.....	42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	44
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	56
3.2.4.1 Populasi.....	56
3.2.4.2 Sampel.....	57
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	59
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	63
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	63
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	71

Anggi Puspita Sari, 2014

Penciptaan *customer value* di mason pine hotel melalui *distinctive capabilities* (survei pada tamu yang menginap di mason pine hotel)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.7	Rancangan Analisis Data.....	74
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	74
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis.....	76
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Perusahaan dan Tamu Mason Pine Hotel.....	82
4.1.1	Profil Perusahaan.....	82
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	82
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	83
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang ditawarkan.....	84
4.1.2	Profil Tamu yang Menginap di Mason Pine Hotel.....	89
4.1.2.1	Profil Tamu yang Menginap Berdasarkan Tujuan Menginap.....	90
4.1.2.2	Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia Berdasarkan Tujuan Menginap.....	92
4.1.2.3	Keterkaitan Status dan Bersama Siapa Tamu Menginap Berdasarkan Tujuan Menginap.....	94
4.1.2.4	Keterkaitan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Berdasarkan Tujuan Menginap.....	96
4.1.2.5	Keterkaitan Penghasilan dan Jenis Kamar Berdasarkan Tujuan Menginap.....	98
4.1.2.6	Keterkaitan Asal Tinggal dan Lama Menginap Berdasarkan Tujuan Menginap.....	101
4.1.2.7	Alasan Tamu Menginap di Mason Pine Hotel.....	103
4.2	Tanggapan Tamu yang Menginap terhadap Kinerja <i>Distinctive Capabilities</i> dan Dimensinya pada Mason Pine Hotel.....	107
4.2.1	Rekapitulasi Dimensi Strategi <i>Distinctive Capabilities</i> Mason Pine Hotel.....	107
4.2.2	Kinerja Strategi <i>Distinctive Capabilities</i>	109
4.2.3	Kinerja Dimensi-Dimensi Strategi <i>Distinctive Capabilities</i>	111
4.2.3.1	<i>Reputation</i>	111
4.2.3.2	<i>Innovation</i>	115
4.3	Tanggapan Tamu yang Menginap terhadap <i>Customer Value</i> dan Dimensinya pada Mason Pine Hotel.....	118
4.3.1	Rekapitulasi Dimensi <i>Customer Value</i> Mason Pine Hotel.....	118
4.3.2	Kinerja <i>Customer Value</i> Mason Pine Hotel.....	120
4.3.3	Kinerja Dimensi-Dimensi <i>Customer Value</i> Mason Pine Hotel.....	122
4.3.3.1	<i>Product benefit/ cost</i>	122
4.3.3.2	<i>Service benefit/ cost</i>	125
4.3.3.3	<i>Personnel benefit/ cost</i>	127
4.3.3.4	<i>Image benefit/ cost</i>	131
4.4	Pengaruh Strategi <i>Distinctive Capabilities</i> terhadap <i>Customer Value</i>	

Anggi Puspita Sari, 2014

Penciptaan *customer value* di mason pine hotel melalui *distinctive capabilities* (survei pada tamu yang menginap di mason pine hotel)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

di Mason Pine Hotel.....	133
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	143
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	143
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	144
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	147
5.2 Rekomendasi.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	151

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Pertumbuhan Hotel Bintang dan Non Bintang di Seluruh Wilayah Indonesia.....	1
TABEL 1.2 TPK Hotel Bintang di Bandung Tahun 2010-2013.....	3
TABEL 1.3 <i>Market Share</i> Hotel di Wilayah Bandung Tahun 2012 – 2013....	4
TABEL 1.4 <i>Room Occupancy</i> Mason Pine Hotel Tahun 2011- 2013.....	5
TABEL 1.5 Strategi yang Dilakukan Mason Pine Hotel	8
TABEL 2.1 Definisi <i>Distinctive Capabilities</i> Menurut Para Ahli.....	18
TABEL 2.2 Definisi <i>Customer Value</i> Menurut Para Ahli.....	24
TABEL 2.3 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	31
TABEL 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	45
TABEL 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	55
TABEL 3.3 Jumlah Tamu yang Menginap di Mason Pine Hotel.....	57
TABEL 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	63
TABEL 3.5 Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi.....	65
TABEL 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	66
TABEL 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	73
TABEL 4.1 Jenis dan Ukuran Kamar di Mason Pine Hotel.....	85
TABEL 4.2 Kapasitas <i>Meeting Room</i>	86
TABEL 4.3 <i>Meeting Package</i>	86
TABEL 4.4 Tujuan Tamu Menginap di Mason Pine Hotel Tahun 2014.....	90
TABEL 4.5 Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia Berdasarkan Tujuan Menginap di Mason Pine Hotel Tahun 2014.....	92
TABEL 4.6 Keterkaitan Status dan Bersama Siapa Tamu Menginap Berdasarkan Tujuan Menginap.....	94
TABEL 4.7 Keterkaitan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Berdasarkan Tujuan Menginap.....	96
TABEL 4.8 Keterkaitan Penghasilan dan Jenis Kamar Berdasarkan Tujuan Menginap.....	99
TABEL 4.9 Keterkaitan Asal Tinggal dan Lama Tinggal Berdasarkan Tujuan Menginap.....	101
TABEL 4.10 Alasan Tamu Menginap di Mason Pine Hotel.....	103

Anggi Puspita Sari, 2014

Penciptaan *customer value* di mason pine hotel melalui *distinctive capabilities* (survei pada tamu yang menginap di mason pine hotel)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TABEL 4.11 Rekapitulasi Dimensi Strategi <i>Distinctive Capabilities</i> Mason Pine Hotel	107
TABEL 4.12 Tanggapan Tamu yang Menginap terhadap <i>Reputation</i>	111
TABEL 4.13 Tanggapan Tamu yang Menginap terhadap <i>Innovation</i>	116
TABEL 4.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu terhadap <i>Customer Value</i> di Mason Pine Hotel.....	119
TABEL 4.15 <i>Product Benefit/ cost</i> di Mason Pine Hotel.....	123
TABEL 4.16 <i>Service Benefit/ cost</i> di Mason Pine Hotel.....	125
TABEL 4.17 <i>Personnel Benefit/ cost</i> di Mason Pine Hotel.....	128
TABEL 4.18 <i>Image Benefit/ cost</i> di Mason Pine Hotel.....	131
TABEL 4.19 Uji Normalitas.....	134
TABEL 4.20 Uji Heteroskedastisitas.....	135
TABEL 4.21 Uji Linearitas Data.....	135
TABEL 4.22 Uji Autokorelasi Dengan Uji Durbin Watson.....	136
TABEL 4.23 Uji Multikolinearitas.....	137
TABEL 4.24 Matriks Korelasi antara Sub Variabel <i>Distinctive Capabilities</i> dengan <i>Customer Value</i>	138
TABEL 4.25 Uji Keseluruhan/ Simultan.....	140
TABEL 4.26 Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Strategi <i>Distinctive Capabilities</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Mason Pine Hotel.....	141

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Pertumbuhan Jumlah Hotel Bintang di Kota Bandung Tahun 2010- 2013.....	2
GAMBAR 2.1 <i>Identifying The Base of Primary Distinctive Capability</i>	21
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran <i>Distinctive Capabilities</i> Terhadap <i>Customer Value</i>	38
GAMBAR 2.3 Paradigma Penelitian <i>Distinctive Capabilities</i> Terhadap <i>Customer Value</i>	39
GAMBAR 3.1 Struktur Kausal Antara X dan Y.....	76
GAMBAR 3.2 Diagram Struktur Hipotesis.....	77
GAMBAR 3.3 Jalur Sub Struktur Hipotesis II.....	78
GAMBAR 4.1 Kontinum Ordinal	110
GAMBAR 4.2 Kontinum Ordinal.....	121
GAMBAR 4.3 Diagram Struktur Jalur <i>Distinctive Capabilitie</i> terhadap <i>Customer Value</i>	139

Anggi Puspita Sari, 2014

Penciptaan *customer value* di mason pine hotel melalui *distinctive capabilities* (survei pada tamu yang menginap di mason pine hotel)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu