

## DAFTAR ISI

Cover	
Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Abstrak .....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Service Convenience</i> .....	12
2.1.1.1 Konsep <i>Service Convenience</i> dalam Pemasaran Pariwisata .....	12
2.1.1.2 Konsep <i>Service Convenience</i> dalam Pemasaran Jasa Hotel.....	15
2.1.1.3 Definisi <i>Service Convenience</i> .....	20
2.1.1.4 Dimensi <i>Service Convenience</i> .....	22
2.1.2 <i>Revisit Intention</i> .....	23
2.1.2.1 Konsep <i>Revisit Intention</i> .....	23
2.1.2.2 Definisi <i>Revisit Intention</i> .....	26
2.1.2.3 Dimensi <i>Revisit Intention</i> .....	27
2.2 PenelitianTerdahulu .....	29
2.3 Kerangka pemikiran .....	31

2.4	Hipotesis...	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Objek Penelitian .....	38
3.2	Metode Penelitian.....	38
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	38
3.2.2	Operasional Variabel.....	39
3.2.3	Jenis dan Sumber Data .....	44
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	44
3.2.4.1	Populasi.....	44
3.2.4.2	Sampel.....	45
3.2.4.3	Teknik Sampling .....	46
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	48
3.2.6.1	Pengujian Validitas .....	48
3.2.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	52
3.2.7	Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	53
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	53
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	54
3.2.7.3	Pengujian Hipotesis.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>61</b>
4.1	Profil Tamu Hotel Bumi Asih jaya Bandung.....	61
4.1.1	Profil Hotel Bumi Asih jaya Bandung .....	61
4.1.1.1	Identitas Hotel Bumi Asih jaya Bandung .....	61
4.1.1.2	Sejarah Singkat Hotel Bumi Asih jaya Bandung .....	62
4.1.1.3	Produk dan Jasa Yang Ditawarkan.....	62
4.1.2	Profil Responden Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	63
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia....	63
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	65
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	66
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan	

Pendapatan.....	67
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	68
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah dan Lama Mengingat .....	70
4.1.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan dan Rekan Mengingat .....	71
4.1.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pross Reservasi .....	72
4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung.....	73
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Information Search</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	74
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Access Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	75
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Selection Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	77
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	79
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Transaction Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	80
4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Post-Purchase Convenience</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung.....	81
4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Revisit Intention</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	86
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Past Visits</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	86
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Sense of Place</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	87
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Place Attachment</i> di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	89
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Novelty Seeking</i> di Hotel	

Bumi Asih Jaya Bandung .....	90
4.4 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	94
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	94
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	96
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	98
4.4.4 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	98
4.4.5 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	99
4.4.6 Pengujian Hipotesis dan Uji Anova (Uji F) .....	100
4.4.7 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	102
4.4.8 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh Dimensi <i>Service Convenience Terhadap Revisit Intention</i> .....	103
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	104
4.5.1 Temuan Yang Bersifat Teoritik.....	104
4.5.2 Temuan Yang Bersifat Empirik .....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan ....	106
5.2 Rekomendasi..	107
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>110</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Presentase Tingkat Penghunian Kamar Hotel Dan Akomodasi Lainnya Menurut Jenis Hotel Provinsi Jawa Barat 2011-2013.....	2
1.2	Jumlah Kunjungan Tahunan Wisatawan Domestik Ke Kota Bandung 2012-2014 .....	3
1.3	Jumlah Hotel Dan Akomodasi Lainnya, Kamar Dan Tempat Tidur Di Kota Bandung Tahun 2011-2013 .....	4
1.4	Jumlah Hotel Berbintang Di Kota Bandung Tahun 2011-2015.....	5
1.5	<i>Competitor Report</i> Hotel Bintang Tiga Di Bandung Tahun 2015 .....	5
1.6	Tingkat Hunian Kamar Hotel Bumi Asih Jaya Bandung Tahun 2013-2015 ..	6
1.7	Tingkat Hunian Kamar Sesuai Segmen Hotel Tahun 2013-2015 .....	7
2.1	Definisi Konsep <i>Service Convenience</i> .....	21
2.2	Definisi Konsep <i>Revisit Intention</i> .....	26
2.3	Penelitian Terdahulu .....	29
3.1	Operasional Variabel.....	39
3.2	Hasil Uji Validitas.....	49
3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
4.1	Tipe Dan Jumlah Kamar Di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung.....	63
4.2	Tipe Dan Jumlah <i>Meeting Room</i> Di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	63
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	64
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	65
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan .....	67
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	68
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah dan Lama Menginap.....	70
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan dan Rekan Menginap.....	71
4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Proses Reservasi .....	72
4.11	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>Information Search</i> .....	74

4.12	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>Access Convenience</i> .....	76
4.13	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>Selection Convenience</i> .....	77
4.14	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>Assurance Convenience</i> .....	79
4.15	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>Transaction Convenience</i> ....	80
4.16	Tanggapan Responden mengenai Pelaksanaan <i>PostPurchase Convenience</i> ..	82
4.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> ..	83
4.18	Tanggapan Responden mengenai <i>Past Visits</i> .....	86
4.19	Tanggapan Responden mengenai <i>Sense of Place</i> .....	88
4.20	Tanggapan Responden mengenai <i>Place Attachment</i> .....	89
4.21	Tanggapan Responden mengenai <i>Novelty Seeking</i> .....	90
4.22	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	91
4.23	Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	96
4.24	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	97
4.25	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	98
4.26	Hasil Uji Asumsi Multikolenaritas.....	99
4.27	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	100
4.28	Hasil Uji F .....	101
4.29	Hasil Uji T .....	102

## DAFTAR GAMBAR

1.3	Pra Penelitian <i>Revisit Intention</i> Tamu Individu Pada Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	8
2.1	<i>Four Service Characteristics</i> .....	18
2.2	<i>A Simple Model Of Consumer Decision-Making</i> .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh Dimensi <i>Service Convenience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Pada Hotel Bumi Asih Jaya Bandung .....	35
2.4	Paradigma Penelitian Pengaruh Dimensi <i>Service Convenience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	36
3.1	Kerangka Sampling .....	47
3.2	Regresi Linier Berganda .....	56
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	64
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi .....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan .....	68
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	69
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah dan Rata-Rata Menginap .....	71
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan dan Rekan Menginap.....	72
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Proses Reservasi .....	73
4.9	Garis Kontinum <i>Service Convenience</i> .....	85
4.10	Garis Kontinum <i>Revisit Intention</i> .....	93
4.11	Histogram <i>Dependent Variabel Revisit Intention</i> .....	94
4.12	<i>Normal Probability Plot</i> .....	95
4.13	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	97