

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR HAK CIPTA</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Konsep <i>Servicescape</i> .....	11
2.1.1.1 <i>Servicescape</i> Dalam Bauran Pemasaran <i>Hospitality</i> .....	11
2.1.1.2 Definisi <i>Servicescape</i> .....	20
2.1.1.3 Dimensi <i>Servicescape</i> .....	21
2.1.1.4 Model <i>Servicescape</i> .....	24
2.1.2 Konsep Keputusan Penggunaan .....	26
2.1.2.1 Keputusan Penggunaan Dalam Perilaku Konsumen ...	26

2.1.2.2 Definisi Keputusan Penggunaan .....	28
2.1.2.3 Dimensi Keputusan Penggunaan.....	29
2.1.2.4 Model Keputusan Penggunaan.....	31
2.1.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Penggunaan .....	33
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran .....	36
2.3 Hipotesis .....	42

### **BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	44
3.2.2 Operasional Variabel .....	45
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel .....	49
3.2.4.1 Populasi.....	50
3.2.4.2 Sampel .....	50
3.2.4.3 Teknik Sampel.....	51
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	53
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	53
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	56
3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	57
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	57
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	58
3.2.8 Pengujian Hipotesis .....	62

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan dan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	65
4.1.1 Profil Perusahaan.....	65

4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	65
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	65
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	67
4.1.1.4 Struktur Organisasi Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	72
4.1.2 Karakteristik Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	72
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin.....	72
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.1.3 Pengalaman Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	74
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Balai Sidang Jakarta Convention Center..	74
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis <i>Event</i> Yang Diselenggarakan .....	75
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Tipe Ruangan Yang Digunakan .....	76
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung.....	77
4.1.3.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi	78
4.1.3.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Untuk Menggunakan Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	80
4.2 Pelaksanaan <i>Servicescape</i> Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	81
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Ambient Condition</i> .....	81
4.2.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Spatial Layout</i> .....	83
4.2.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Functionality</i> .....	84
4.2.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Signs and Symbols</i> .....	86
4.2.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Cleanliness</i> .....	88
4.3 Pelaksanaan Keputusan Penggunaan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	89

4.3.1	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan Pemilihan Produk.....	89
4.3.2	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan Pemilihan Merek.....	91
4.3.3	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	92
4.3.4	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan Metode Pembayaran.....	93
4.4	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Pengunaandi Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	95
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi.....	95
4.4.1.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	95
4.4.1.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	97
4.4.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	98
4.4.1.4	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	99
4.4.1.5	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	100
4.4.2	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	101
4.4.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	102
4.4.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	102
4.4.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	104
4.5	Pembahasan.....	104
4.5.1	Gambaran <i>Servicescape</i> .....	104
4.5.2	Gambaran Keputusan Penggunaan.....	107
4.5.3	Gambaran <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	108
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	108
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	109
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	111

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1	Kesimpulan.....	112
-----	-----------------	-----

5.2 Rekomendasi.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Hlm.
1.1	Jumlah Kegiatan MICE Di Dunia.....	2
1.2	Data Jumlah Meeting Negara-Negara Di Asia Pasifik Tahun 2011-2014...	3
1.3	Data Jumlah Meeting Di Kota Destinasi MICE Indonesia Tahun 2011-2014 .....	4
1.4	Tingkat <i>Event</i> Yang Diselenggarakan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center Berdasarkan Segmen Pasar Tahun 2014 – 2015 .....	5
1.5	Tingkat <i>Event</i> Di Balai Sidang Jakarta Convention Center Berdasarkan Jenis Kegiatan Tahun 2014 – 2015 .....	6
2.1	Definisi <i>Servicescape</i> Menurut Beberapa Ahli .....	20
2.2	Dimensi <i>Servicescape</i> Menurut Beberapa Ahli.....	22
2.3	Definisi Keputusan Pembelian Menurut Beberapa Ahli.....	28
2.4	Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.4	Hasil Pengujian Validitas Item Pertanyaan <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	54
3.5	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> .....	56
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Dan Jenis Kelamin .....	72
4.2	Jenis <i>Event</i> Yang Diselenggarakan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	75
4.3	Tipe Ruangan Yang Digunakan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	76
4.4	Sumber Informasi Mengenai Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	79
4.5	Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Ambient Condition</i> .....	81
4.6	Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Spatial Layout</i> .....	83

4.7 Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Functionality</i> .....	85
4.8 Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Signs And Symbol</i> .....	86
4.9 Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Cleanliness</i> .....	88
4.10Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap Keputusan Penggunaan Berdasarkan Pemilihan Produk .....	90
4.11Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap Keputusan PenggunaanBerdasarkan Pemilihan Merek .....	91
4.12Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap Keputusan PenggunaanBerdasarkan Jumlah Pembelian .....	92
4.13Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap Keputusan PenggunaanBerdasarkanMetode Pembayaran .....	94
4.14Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	97
4.15Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	97
4.16Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	99
4.17Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	99
4.18Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas .....	100
4.19Output Pengaruh <i>Servicescape</i> TerhadapKeputusan Penggunaan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	101
4.20Output Anova.....	102
4.21Uji T .....	103
4.22 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap <i>Servicescape</i> .....	105
4.23 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Balai Sidang Jakarta Convention Center Terhadap Keputusan Penggunaan .....	107

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hlm.
2.1	Model <i>Servicescape</i> Di Organisasi Penyedia Jasa.....	25
2.2	Model Keputusan Penggunaan .....	31
2.3	Model Keputusan Penggunaan .....	32
2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Penggunaan .....	41
2.5	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	42
3.1	Regresi Linier Berganda.....	60
4.1	Logo Balai Sidang Jakarta Convention Center.....	65
4.2	Struktur Organisasi Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	72
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
4.4	Frekuensi Penggunaan Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	74
4.5	Jumlah Pengunjung Saat Event.....	78
4.6	Alasan Utama Menggunakan Balai Sidang Jakarta Convention Center ....	80
4.7	Histogram Variabel Eksogen Keputusan Penggunaan Di Balai Sidang Jakarta Convention Center .....	96
4.8	<i>Normal Probability Plots</i> .....	96
4.9	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	98
4.10	<i>Servicescape</i> Digambarkan Pada Garis Kontinum .....	106
4.11	Keputusan Penggunaan Digambarkan Pada Garis Kontinum .....	108



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Pengujian Validitas X
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Y
- Lampiran 4. Hasil Pengujian Reliabilitas X dan Y
- Lampiran 5. Koding Karakteristik dan Pengalaman Responden
- Lampiran 6. Coding Hasil Variabel *Servicescape*
- Lampiran 7. Coding MSI Hasil Variabel *Servicescape*
- Lampiran 8. Coding Hasil Variabel Keputusan Penggunaan
- Lampiran 9. Coding MSI Hasil Variabel Keputusan Penggunaan
- Lampiran 10. Hasil Output SPSS
- Lampiran 11. Daftar Populasi
- Lampiran 12. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 13. Surat Keputusan Dekan FPIPS
- Lampiran 14. Progress Bimbingan
- Lampiran 15. *Curriculum Vitae*