

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	xiii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep <i>Corporate Reputation</i>	11
2.1.1.1 Konsep <i>Corporate Reputation</i> dalam <i>Market Driven Strategy</i>	11
2.1.1.2 Definisi <i>Corporate Reputation</i>	15
2.1.1.3 Dimensi <i>Corporate Reputation</i>	17
2.1.2 Konsep <i>Customer Citizenship Behavior</i>	20
2.1.2.1 Konsep <i>Customer Citizenship Behavior</i> dalam <i>Customer Behavior</i>	20
2.1.2.2 Definisi <i>Customer Citizenship Behavior</i>	22
2.1.2.3 Dimensi <i>Customer Citizenship Behavior</i>	23

Raden Synthia Billqis, 2017

PENGARUH CORPORATE REPUTATION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR

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

2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis	34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	36
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	41
3.2.4.1 Populasi	41
3.2.4.2 Sampel.....	42
3.2.4.3 Teknik Sampel.....	43
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	45
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	49
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	50
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif dan Verifikatif.....	51
3.2.7.2 Teknik Analisa Jalur (<i>Path</i>).....	51
3.2.8 Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Profil, Karakteristik dan Pengalaman Tamu <i>Repeater</i>	58
4.1.1 Profil Perusahaan.....	58
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	58
4.1.1.2 Sejarah Singkat Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	58
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	60
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Tamu <i>Repeater</i> Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	61

4.1.2.1 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia.....	62
4.1.2.2 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat dari Pekerjaan dan Asal Tinggal.....	63
4.1.2.3 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat dari Pekerjaan dan Penghasila Per Bulan	64
4.1.2.4 Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat dari Frekuensi Menginap dan Asal Tinggal.....	66
4.1.2.5 Alasan Memilih Memilih Menginap Di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	67
4.2 Gambaran <i>Corporate Reputation</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	68
4.2.1 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Trust</i>	68
4.2.2 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Satisfaction</i>	70
4.2.3 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Demensi <i>Loyalty</i>	71
4.2.4 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Commitment</i>	72
4.2.5 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Quality of Employee and Management</i>	73
4.2.6 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Quality of Product and Service</i>	74
4.2.7 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Attractiveness of the Orgnizational</i>	76
4.2.8 Rekapitulasi Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap <i>Corporate Reputation</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	77
4.3 Gambaran <i>Customer Citizenship Behavior</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	79
4.3.1 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Help Other Customer</i>	79
4.3.2 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Help Organizational</i>	80
4.3.3 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Altruism</i>	81
4.3.4 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Concientiousness</i>	82

4.3.5 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Courtes</i>	84
4.3.6 Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap Dimensi <i>Dimensi Civic</i> <i>Vrtue</i>	85
4.3.7 Rekapitulasi Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> terhadap <i>Customer</i> <i>Citizenship Behavior</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi	86
4.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> serta Dampaknya terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	88
4.4.1 Hasil Pengujian Asumsi.....	88
4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	88
4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	90
4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	91
4.4.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	91
4.4.2 Analisis Jalur (<i>Path</i>).....	92
4.4.2.1 Hasil Uji Korelasi dan Determinasi	93
4.4.2.2 Uji Hipotesis dan Model Analisis Jalur Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	96
4.5 Implikasi Hasil Penelitian	102
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	102
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris.....	103
4.6 Keterbatasan Penelitian	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Rekomendasi.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	<i>Market Share</i> Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung.....	3
1.2	Jumlah <i>Occupancy</i> 2014-2016 Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	4
2.1	Definisi <i>Corporate Reputation</i> Menurut Beberapa Ahli.....	15
2.2	<i>Corporate Reputation Indicators</i>	19
2.3	Definisi <i>Customer Citizenship Behavior</i> Menurut Beberapa Ahli.....	23
2.4	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.2	Jenis dan Sumber Data	41
3.3	Data Jumlah Hunian Tamu <i>Repeater</i> 2014-2016 di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5	Hasil Pengujian Validitas.....	47
3.6	Hasil Pengujian Reabilitas	50
4.1	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	60
4.2	Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat Dari Jenis Kelamin dan Usia	62
4.3	Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dari Pekerjaan dan Asal Tinggal di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	63
4.4	Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> Dilihat Dari Pekerjaan dan Penghasilan di Hotel Mercure Bandung Setiabudi	65
4.5	Keterkaitan <i>Customer Citizenship Behavior</i> dari Frekuensi Menginap dan Asal Tinggal di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	66
4.6	Alasan Memilih Hotel Mercure Bandung Setiabudi Sebagai Pilihan untuk Menginap.....	67
4.7	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Trust</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	69

4.8	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	70
4.9	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Loyalty</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	71
4.10	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Commitment</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	72
4.11	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Quality of Employee and Management</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	73
4.12	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Quality Product and Service</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	75
4.13	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Attractiveness of the Organizational</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	76
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Corporate Reputation</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	77
4.15	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Help Other Customer</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	80
4.16	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Help Organizational</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	81
4.17	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Altruism</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	82
4.18	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Conscientiusness</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	83
4.19	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Courtes</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	84
4.20	Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Civic Virtue</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	85
4.21	Rekapitulasi Tanggapan Tamu <i>Repeater</i> Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	86
4.22	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov.....	90
4.23	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	90
4.24	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	91

Raden Synthia Billqis, 2017

PENGARUH CORPORATE REPUTATION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR

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

4.25	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	92
4.26	Hasil Pengujian Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	93
4.27	Output Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi	94
4.28	Uji Keseluruhan/Stimultan (Uji F).....	94
4.20	Hasil Uji Analisis Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i> di Hotel Mercure Bandung Setiabudi.....	95
4.21	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i> Di Hotel Mercure Bandung Setiabudi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	32
2.2	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	33
3.1	Struktural Kausal Antara X dan Y	52
3.2	Diagram Jalur Sub Struktur	53
4.1	Logo Hotel Mercure Bandung Setiabudi	58
4.2	Garis Kontinum Variabel <i>Corporate Reputation</i>	79
4.3	Garis Kontinum Variabel <i>Customer Citizenship Behavior</i>	87
4.4	Histogram Variabel <i>Customer Citizenship Behavior</i>	89
4.5	Normal Probability Plot.....	89
4.6	Diagram Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> Serta Dampaknya Terhadap <i>Customer Citizenship Behavior</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Pengujian Validitas X dan Y
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Reabilitas X dan Y
- Lampiran 4. Hasil Koding Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Hasil Koding Pengalaman Responden
- Lampiran 6. Hasil Koding *Corporate Reputation*
- Lampiran 7. Hasil Koding *Customer Citizenship Behavior*
- Lampiran 8. Hasil *Output* SPSS
- Lampiran 9. Progress Bimbingan
- Lampiran 10. Surat Keputusan Sidang
- Lampiran 11. Curriculum Vitae