

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 <i>Service Convenience</i>	14
2.1.1.1 Konsep <i>Service Convenience</i> Bagian dari <i>Service Marketing Management</i>	14
2.1.1.2 Definisi <i>Service Convenience</i>	22
2.1.1.3 Dimensi <i>Service Convenience</i>	24
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Convenience</i>	26
2.1.2 Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.1.2.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.1.2.2 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	31

Santana Helios M.T, 2017

PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM
(SURVEI PADA TAMU INDIVIDU YANG MENGINAP DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM)

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

2.1.2.3 Model Konseptual <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.1.2.5 Tipe <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.1.2.6 Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.1.3 Orisinalitas Penelitian.....	38
2.2 Kerangka Pemikiran.....	39
2.3 Hipotesis.....	43
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	46
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	52
3.2.4.1 Populasi	52
3.2.4.2 Sampel	53
3.2.4.3 Teknik Sampling	53
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	56
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	61
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	62
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	63
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	63
3.2.7.3 Analisis Regresi Berganda	65
3.2.8 Pengujian Hipotesis	68

3.2.8.1 Secara Simultan	68
3.2.8.2 Secara Parsial.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Profil Perusahaan	70
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	70
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	71
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	71
4.1.2 Profil Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam.....	75
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	75
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Negara.....	76
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	77
4.1.2.4 Pengalaman Tamu Berdasarkan Dimana Memperoleh Informasi Mengenai HARRIS Resort Waterfront Batam	78
4.1.2.5 Pengalaman Tamu Berdasarkan Apa Pertimbangan Saat Akan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	80
4.1.2.6 Pengalaman Tamu Berdasarkan Frekuensi Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	81
4.1.2.7 Pengalaman Tamu Berdasarkan Lama Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	82
4.1.2.8 Pengalaman Tamu Berdasarkan Jenis Kamar Saat Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	83
4.1.2.9 Pengalaman Tamu Berdasarkan Tujuan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	84
4.2 Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	85
4.2.1 Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	85
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Decision Convenience</i>	86

4.2.1.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Access Convenience</i>	87
4.2.1.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Transaction Convenience</i>	89
4.2.1.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Benefit Convenience</i>	90
4.2.1.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Post-benefit Convenience</i>	91
4.2.2	Pelaksanaan <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	92
4.2.2.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	93
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.3.1	Rekapitulasi Hasil Tanggapan <i>Service Convenience</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	97
4.3.2	Rekapitulasi Hasil Tanggapan <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	99
4.4	Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	100
4.5	Hasil Uji Asumsi Regresi	100
4.5.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	100
4.5.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	103
4.5.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	104
4.5.4	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	105
4.5.5	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisiensi Determinasi.....	105
4.5.6	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	106
4.5.7	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T).....	107
4.5.8	Hasil Persamaan Hasil Uji Regresi Berganda	109
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	109
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	109
4.6.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik	110
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
5.1	Kesimpulan.....	113

5.2 Rekomendasi	114
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN.....	xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Indonesia Tahun 2012-2016	Error! Bookmark not d
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Provinsi Kepulauan Riau Menurut Pintu Masuk 2012-2016.....	3
Tabel 1.3 Tingkat Hunian Kamar HARRIS Resort Waterfront Batam Tahun 2012-2016.....	6
Tabel 1.4 Tingkat Hunian Kamar Berdasarkan Kategori Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Tahun 2012-2016	7
Tabel 1.5 Program <i>Service Convenience</i> HARRIS Resort Waterfront Batam.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Definisi <i>Service Convenience</i> (Kenyamanan Pelayanan) Menurut Para Ahli.....	23
Tabel 2.2 Definisi <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan) Menurut Para Ahli.....	29
Tabel 2.3 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh <i>Service Conveniece</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Negara.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Darimana Memperoleh Informasi Mengenai HARRIS Resort Waterfront Batam.....	79
Tabel 4.5 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Apa Pertimbangan Saat Akan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	80
Tabel 4.6 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Frekuensi Menginap di HARRIS Resort WaterfrontBatam.....	81
Tabel 4.7 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Lama Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	82

Tabel 4.8 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Jenis Kamar Saat Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	83
Tabel 4.9 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Tujuan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	84
Tabel 4.10 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Decison Conveniece</i>	86
Tabel 4.11 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Access Conveniece</i>	87
Tabel 4.12 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Transaction Conveniece</i>	89
Tabel 4.13 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Benefit Conveniece</i>	90
Tabel 4.14 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Post-benefit Conveniece</i>	92
Tabel 4.15 Tanggapan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap <i>Customer Satisfaction Berdasarkan Decison Conveniece</i>	93
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Conveniece</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	97
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam.....	99
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov.....	102
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	103
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	104
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	105
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisiensi Determinasi.....	105
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Output Anova).....	106
Tabel 4.24 Hasil Uji T.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Market Share</i> Kompetitor HARRIS Resort Waterfront Batam Tahun 2016	5
Gambar 1.2 Data Kepuasan Tamu Berdasarkan <i>Guest Comment</i> HARRIS Resort Waterfront Batam Tahun 2012-2016	7
Gambar 2.1 <i>Three Types of Marketing</i>	18
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen Jasa	28
Gambar 2.3 Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> HARRIS Resort Waterfront Batam	42
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	43
Gambar 3.1 Analisis Regresi Berganda	66
Gambar 4.1 Logo HARRIS Resort Waterfront Batam	70
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	76
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Negara	77
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan dan Pekerjaan	78
Gambar 4.5 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Darimana Memperoleh Informasi Mengenai HARRIS Resort Waterfront Batam	79
Gambar 4.6 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Apa Pertimbangan Saat Akan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	81
Gambar 4.7 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Frekuensi Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	82
Gambar 4.8 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Lama Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	83

Gambar 4.9 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Jenis Kamar Saat Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	84
Gambar 4.10 Data Pengalaman Tamu Berdasarkan Tujuan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	85
Gambar 4.11 Variabel <i>Service Convenience</i> Pada Garis Kontinum.....	98
Gambar 4.12 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Pada Garis Kontinum.....	100
Gambar 4.13 <i>Histogram Dependent Variable</i>	101
Gambar 4.14 <i>Normal Probability Plot</i>	101