

FPIPS :1129/UN40.A2.6/PP/2019

**STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP
ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI *UPSCALE* HOTEL
KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pariwisata Pada
Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh :
Rosdiana
1506656

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Studi Komparasi Penilaian Penting Tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *Upscale* Hotel Kota Bandung Berdasarkan Karakteristik Demografis” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan

Rosdiana

NIM.1506656

**STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP
ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI *UPSCALE* HOTEL
KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS**

Oleh
Rosdiana

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Rosdiana 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
April 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP
ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI *UPSCALE* HOTEL
KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS**

Rosdiana
NIM 1506656

Disetujui dan disahkan oleh:

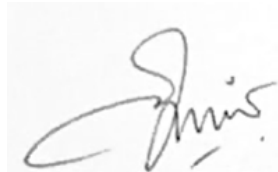
Pembimbing I



Dr. Ahmad Hudaiby Galih Kusumah, S.ST., M.M.

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II

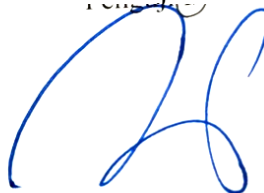


Sri Marhanah, SS., M.M.

NIP. 19811014 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Ahmad Hudaiby Galih Kusumah, S.ST., M.M.

NIP. 19810522 201012 1 006

Rosdiana, 2019

*STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER
INFORMASI DI *UPSCALE* HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

SKRIPSI INI TELAH DIUJI PADA

Hari, tanggal : Selasa, 30 Juli 2019

Waktu : 08.00 s/d Selesai.

Tempat : Gedung Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial,
Ruang Sidang Lantai II, Universitas Pendidikan Indonesia

Panitia Ujian Sidang terdiri dari :

1. Ketua : Dr. Agus Mulyana, M.Hum
2. Sekretaris : Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.
3. Anggota : a. Dr. H. Mamat Ruhimat, M.Pd.
b. Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag,
c. Dr. Hj. Siti Nurbayanti K, S.Pd., M.Si
d. Wida Budiarti, S.Pd.
e. Didin Sarifudin, S.Pd

Penguji :

1. Prof. Dr. H. Darsiharjo, MS
2. Reiza Miftah W, S.ST., M.Sc
3. Ghoitsa Rohmah N, S.Par., M.Si

Rosdiana, 2019

*STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER
INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS*

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena Karunia dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Studi Komparasi Penilaian Penting Tamu Terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi di *Upscale* Hotel Kota Bandung Berdasarkan Karakteristik Demografis**”

Penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) bagi mahasiswa S-1 di program studi Manajemen Resort & Leisure Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan wawasan mengenai penilaian tamu terhadap atribut hotel dan sumber informasi di *upscale* hotel juga dapat mengetahui perbedaan penilaiannya tersebut. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Juli 2019

Penulis,

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas Karunia dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berjalan lancar jika tidak ada pihak-pihak yang membantu, membimbing, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Terimakasih kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Nikmat, Karunia, Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Kepada kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, terutama almarhumah ibunda tercinta karena atas motivasinya penulis dapat terus terdorong untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih pula kepada seluruh sanak saudara yang ikut membantu memotivasi penulis dan selalu memberikan doa terbaik.
- 3) Bapak Dr.AH.Galihkusumah,.S.ST.,M.Sc selaku Ketua program studi Manajemen Resort & Leisure yang telah banyak membantu dan memberikan ilmunya selama menjalani pendidikan di Manajemen Resort & Leisure.
- 4) Bapak Dr.AH.Galihkusumah,.S.ST.,M.Sc dan Ibu Sri Marhanah, SS., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- 5) Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar program studi Manajemen Resort & Leisure yang sudah memberikan ilmu, wawasan, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
- 6) Kepada seluruh teman-teman Manajemen Resort & Leisure terutama kepada Ayu Siti Alawiyah dan Intan Khairunnisa atas bantuan, pengalaman dan kenangan selama penulis mengemban ilmu di Manajemen Resort & Leisure.
- 7) Kepada seluruh teman-teman Akomodasi : Claudya Novia, Tari Shintya, Satrio Nata, Hasna Putra dan teman-teman lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

- 8) Kepada seluruh *Head of Manager, staff accounting* dan seluruh departemen di Savoy Homann by Bidakara Hotel yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan motivasi selama penulis melangsungkan *On The Job Training*.
- 9) Kepada teman-teman KKN : Putri Renik, Audri Fitri, Nina Mayati, Riska Ismiati, Salwa Azizah, Shalma, Adiyta, Evan Yosua, Luthfi, Alfin Agusman, Aldi, dan seluruh perangkat desa Bagendit, Garut.

**Studi Komparasi Penilaian Penting Tamu Terhadap Atribut Hotel dan
Sumber Informasi di *Upscale* Hotel Kota Bandung Berdasarkan
Karakteristik Demografis**

ABSTRAK

Oleh

Rosdiana

1506656

Atribut hotel adalah salah satu hal penting yang membuat tamu memutuskan di hotel mana ia akan menginap. Selain itu pada tahap kedua dari perilaku pembelian oleh tamu, Sumber Informasi yang mereka cari juga dapat menjadi faktor yang dinilai penting ketika memutuskan untuk menginap di *upscale* hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penilaian penting tamu terhadap Atribut Hotel dan Sumber Informasi sebagai faktor yang membuat mereka memutuskan menginap di *upscale* hotel, juga untuk menganalisis perbedaan penilaian penting tamu terhadap faktor tersebut berdasarkan karakteristik mereka. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, uji *mann whitney u-test* dan *kruskal wallis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor ‘Pelayanan yang Baik’ dinilai sebagai faktor sangat penting bagi tamu ketika mereka memutuskan menginap di *upscale* hotel. Selanjutnya, terdapat perbedaan faktor terpenting yang dipilih tamu berdasarkan perbedaan gender tamu, usia, domisili, penghasilan, dan tujuan menginap tamu. Dengan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan mengenai faktor-faktor penting yang telah dipilih oleh tamu ketika mereka memutuskan menginap di *upscale* hotel.

Kata Kunci : Penilaian tamu, Atribut Hotel, Sumber Informasi, *Upscale* hotel, Perbedaan karakteristik tamu

Rosdiana, 2019

**STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER
INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS**

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

Study of Comparison between Guest Important Rating to Hotel Attributes and Information Sources on Upscale Hotels Bandung City Based on Demographic Characteristics

By, Rosdiana

NIM 1506656

ABSTRACT

The hotel attribute is one of the important things that makes guests decide which hotel to stay. In addition, the second stage of buying behavior by guests, the Information Source they are looking for can also be an important factor when deciding to stay at upscale hotel. The purpose of this study are to analyze how guests evaluate the Hotel Attributes & Information Sources as a factor that made them decide to stay at an upscale hotel, also to analyze differences in guest important ratings of these factors based on their characteristics. This study is a quantitative research and using descriptive statistical analysis, Mann Whitney U-test and Kruskal Wallis test. The results of this study indicate that the 'Good Service' factor is considered a very important factor for guests when they decide to stay at upscale hotel. Furthermore, there are differences in the most important factors that guests choose based on the gender differences of guests, age, domicile, income, and purpose of staying guests. With the results of this study, it is expected to become an additional knowledge about the important factors that have been selected by guests when they decide to stay at an upscale hotel.

Keywords : Guest Rating, Hotel Attributes, Information Sources, Upscale Hotel, Different guest characteristics.

Rosdiana, 2019

STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Struktur Organisasi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Mengapa Harga Kamar Tidak di Pertimbangkan	6
2.2 Perbedaan Faktor Keputusan yang Dinilai Penting Oleh Tamu Ketika Menginap di Hotel Berdasarkan Karakteristik Demografis.....	9
2.3 Faktor yang Dinilai Penting dalam Keputusan Menginap di <i>Upscale</i> Hotel	13
2.3.1 Atribut hotel.....	13
2.3.2 Sumber informasi.....	18
2.4 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain & Lokasi Penelitian.....	25
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.1.2 Desain Penelitian.....	25
3.2 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25

3.2.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Definisi Operasional dan Operasional Variabel	26
3.4	Instrumen Penelitian	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1	Sumber Data.....	28
3.5.2	Pengolahan data melalui SPSS	28
3.6	Pengembangan Instrumen	29
3.6.1	Uji Validitas	29
3.6.2	Uji Realibitas	31
3.6.3	Method of Succesiv Internal.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	33
3.7.1	Statistik Deskriptif & Garis Kontinum	33
3.7.2	Statistik Bivariat.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	36
4.1.1	Letak Geografis Kota Bandung.....	36
4.1.2	Karakteristik Tamu	36
4.2	Penilaian Tamu Terhadap Faktor Atribut Hotel dan Sumber Informasi .	43
4.2.1	Atribut hotel.....	43
4.2.2	Sumber Informasi	49
4.3	Perbedaan Penilaian Tamu Terhadap Faktor Atribut Hotel dan Sumber Informasi Berdasarkan Karakteristik Mereka.....	64
4.3.1	Perbedaan Nilai rata-rata pada Gender Tamu	64
4.3.2	Perbedaan Nilai rata-rata pada Tujuan Menginap Tamu	66
4.3.3	Perbedaan Nilai rata-rata pada Frekuensi Menginap Tamu.....	68
4.3.4	Perbedaan Nilai rata-rata pada Domisili Tamu	70
4.3.5	Perbedaan Nilai rata-rata pada Usia Tamu	72
4.3.6	Perbedaan Nilai rata-rata Penghasilan Tamu.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Rekomendasi	82

5.2.1 Rekomendasi Akademisi	82
5.2.2 Rekomendasi Praktisi	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP PENULIS	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Hotel di Kota Bandung	3
Tabel 2 1 Fasilitas yang terdapat di Upscale Hotel	15
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Realibilitas	32
Tabel 4. 1 Domisili Tamu	38
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Lokasi yang Strategis	43
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Fasilitas yang Lengkap	44
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Pelayanan yang Baik	46
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Atribut Hotel	47
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Saran Dari Perusahaan.....	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Saran Dari Keluarga	50
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Iklan yang Ditayangkan di Televisi & Majalah Travel.....	51
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Mengunjungi Website Hotel	53
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Faktror Mengunjungi Online Travel Agent.....	54
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Faktor Mengunjungi Sosial Media	55
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Sumber Informasi.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi Penilaian Antara Atribut Hotel & Sumber Informasi	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Mann Whitney Gender Tamu	62
Tabel 4. 15 Hasil Mann Whitney Tujuan Tamu Menginap	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Mann Whitney</i> Frekuensi Menginap Tamu	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Mann Whitney Domisili Tamu	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kruskal Wallis Usia Tamu.....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Mann Whitney Usia Tamu	71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Kruskal Wallis Penghasilan Tamu	73

Tabel 4. 21 Hasil Uji Mann Whitney Penghasilan Tamu Terhadap Faktor Fasilitas yang Lengkap	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Mann Whitney Penghasilan Tamu Terhadap Faktor Pelayanan yang Baik.....	75
Tabel 4.23 Hasil Rekapitulasi Perbedaan Penilaian Tamu Terhadap Atribut Hotel & Sumber Informasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Pembelian Konsumen	18
Gambar 3.1 Rumus Uji Validitas	30
Gambar 3.2 Rumus Uji Realibilitas	32
Gambar 3.3 Rumus Kruskall Wallis	35
Gambar 4.1 Diagram Gender Responden.....	36
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	37
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Responden.....	38
Gambar 4.4 Diagram Penghasilan Responden	40
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4.6 Diagram Tujuan Menginap Responden	41
Gambar 4.7 Diagram Durasi Menginap Responden.....	42
Gambar 4.8 Diagram Frekuensi Menginap Responden.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
--------------------------------------	----

Rosdiana, 2019

*STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER
INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS*

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

DAFTAR PUSTAKA

- Advernesia. (2018, November). *Cara Uji T Test Independent* . Retrieved from www.advernesia.com.
- Advernesia. (2018). *Cara Uji Validitas SPSS berdasarkan Data Kuesioner*. Retrieved from www.Advernesia.com.
- Advernesia. (2018, April). *Pengertian SPSS Statistika*. Retrieved from www.advernesia.com.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandung Kembali Dinobatkan sebagai Kota Pariwisata Terbaik*. (2018, September). Retrieved from Humas.bandung.go.id.
- Budiman, A. (2017, Juni). *Ketua PHRI: Hotel di Bandung Sudah Terlalu Banyak, Picu Persaingan Tidak Sehat*. Retrieved from [Pikiran Rakyat.com](http://PikiranRakyat.com).
- Bughin, A., Doogan, J., & Vetvik, O. J. (2010). A new way to measure word-of-mouth marketing. *marketing & Sales Practice*, 2.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Hotel Selection, When Price is not issue. *Journal of Vacation Marketing*, 154.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Hotel selection: When price is not the issue. *Journal Of Vacation Marketing*, 142.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Hotel selection: When price is not the issue. *Journal of Vacation Marketing*, 144.
- Chu, R. K., & Choi, T. (1999). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 366.
- Dahlan, A. (2015, Oktober). *Definisi Sampling Serta Jenis Metode dan Teknik Sampling*. Retrieved from www.Eurekapedidikan.com.
- Dahlan, A. (2015, Oktober). *Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Empirik*. Retrieved from ww.eurekapedidikan.com.
- Definisi Hotel. (1993). In Y. S. Purwani, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan* (p. 2). Gramedia Pustaka Utama.

- Dicky, S. (2014). *Dahsyatnya Bisnis Hotel di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- editor, M. (2016, April). *Hotel di Bandung oversupply atau tidak*. Retrieved from Marketeers.com.
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT RIneka Cipta.
- Hidayat, A. (2014, July). *Penjelasan dan Teori Kruskal Wallis H*. Retrieved from www.Statiskian.com.
- Hidayat, A. (2014, April). *Penjelasan Uji Mann Whitney*. Retrieved from www.Statiskian.com.
- Hidayat, A. (2014, Juli). *Uji Kruskal Wallis*. Retrieved from www.Statiskian.com.
- Hotel di Bandung oversupply atau tidak*. (2016, April). Retrieved from Marketeers.com.
- Kani, E. M., Kusumah, A. G., & Miftah, R. (2018). Repurchase Intention Analysis on Decision Makers in Purchasing Meeting Package at Business Hotel in Bandung. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* , 106.
- Kota Bandung*. (2017). Retrieved from Jabarprov.go.id.
- Kurnia, J. (2016, April). *Pengertian Karakteristik Demografis*. Retrieved from Pengayaan.com.
- Kusumah, A. G. (2016). Tangiblizing the asian authenticity in tourism and hospitality sector. *Heritage, Culture, and Society*, 339.
- Law, R., & Hsu, C. H. (2006). Importance of Hotel Website Dimensions & Attributes : Perceptions of Online Browsers & Online Purchasers. *Hospitality & Tourism Research*, 296.
- Locker, T. (2005). Understanding the dynamics of the hotel accommodation purchase decision . *International Journal of Contemporary Hospitality Management* .
- Lockyer, T. (2004). The Perceived Importance of Price as one Hotel Selection Dimension . *Tourism Management*, 530.

- Maulana, A. S. (2015, Juni). *Skala Likert, Teknik Evaluasi Pembangunan*. Retrieved from www.Kompasiana.com.
- Nana, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Prietno, R. (2016, Oktober). *Langkah Analisis Deskriptif dengan SPSS*. Retrieved from www.Jendelastatistik.com.
- Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen*. (2016, November). Retrieved from [www.Ilmuekonomi id.com](http://www.Ilmuekonomi.id.com).
- Qu, H., Ryan, B., & Chu, R. (2008). The Importance of Hotel Attributes in Contributing to Travelers' Satisfaction in the Hong Kong Hotel Industry. *Quality Assurance in Hospitality & Tourism* .
- Raharjo, S. (2013, Maret). *Uji Validitas Data Dengan Rumus Pearson SPSS*. Retrieved from www.Konsistensi.com.
- Raharjo, S. (2014, Januari). *Uji Realibilitas Alpha Cronbach's dengan Spss*. Retrieved from www.spssindonesia.com.
- Raharjo, S. (2017, April). *Cara Melakukan Uji Wilcoxon dengan Spss*. Retrieved from www.SpssIndonesia.com.
- Riadi, M. (2017, November). *Pengertian, Karakteristik, Pengujian dan Rumus Reliabilitas*. Retrieved from www.Kajianpustaka.com.
- S.W. Chan, E., & C.K Wong, S. (2005). Hotel Selection : When Price is not the issue. *Vacation Marketing*, 144.
- Sandu Siyoto, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media .
- Santosa, N. (2012). *Definisi Hotel*. Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id>.
- Sarwono, J. (2007). Mengubah Data Ordinal ke Interval dengan MSI. *Teori Spss*, 01.
- Statistik hotel & akomodasi lainnya* . (2016). Bandung, Jawa Barat : Badan Pusat Statistik Jawa Barat.
- Stock, D., Verma, R., & McCarthy, L. (2010). How Travelers Use Online & Social Media Channels to Make Hotel-Choice Decisions. *Cornell Hospitality Report*, 5.

Teknik Sampling: Penjelasan dan Contohnya. (2017, Desember). Retrieved from
Sosiologis.com.

Wahyono, B. (2012, Juli). *Pengertian Komunikasi Word Of Mouth (WOM).*
Retrieved from www.pendidikanekonomi.com.

Rosdiana, 2019

**STUDI KOMPARASI PENILAIAN PENTING TAMU TERHADAP ATRIBUT HOTEL DAN SUMBER
INFORMASI DI UPSCALE HOTEL KOTA BANDUNG BERDASARKAN KARAKTERISTIK DEMOGRAFIS**

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