

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.15</b>	<b>15</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	15
2.1.1.Konsep <i>Servicescape</i> .....	15
2.1.1.1.Konsep <i>Servicescape</i> dalam Industri Perhotelan.....	15
2.1.1.2 Konsep <i>Servicescape</i> dalam Service Marketing.....	16
2.1.1.3 Definisi <i>Servicescape</i> .....	18
2.1.1.4.Dimensi <i>Servicescape</i> .....	20
2.1.1.5.Model <i>Servicescape</i> .....	22
2.1.2.Konsep <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.1.2.1.Konsep <i>Customer Satisfaction</i> dalam Consumer Behavior.....	24
2.1.2.2.Konsep <i>Customer Satisfaction</i> dalam Service Marketing.....	25
2.1.2.3.Definisi <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.1.2.4.Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37
2.4. Hipotesis.....	40
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu  
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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

3.1.	Objek Penelitian.....	42
3.2.	Metode Penelitian.....	42
3.2.1.	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	42
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2.3.	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.2.4.	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	51
3.2.4.1.	Populasi.....	51
3.2.4.2.	Sampel.....	52
3.2.5.	Teknik Sampling.....	53
3.2.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.7.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.2.7.1.	Pengujian Validitas.....	55
3.2.7.2.	Pengujian Realibitas.....	63
3.2.8.	Analisis Data.....	64
3.2.8.1.	Analisis Deskriptif.....	64
3.2.8.2.	Analisis Data Verifikatif.....	65
3.2.9.	Pengujian Hipotesis.....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>69</b>
4.1.	Profil Perusahaan dan Karakteristik Responden Hotel Aryaduta Bandung.....	71
4.1.1.	Profil Perusahaan.....	71
4.1.1.1.	Identitas Perusahaan.....	71
4.1.1.2.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	72
4.1.1.3.	Produk dan Jasa yang ditawarkan.....	73
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Karakteristik.....	74
4.1.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	74
4.1.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan dan Pekerjaan.....	75
4.1.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	77
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman.....	78
4.1.3.1.	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap.....	78

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu  
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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

4.1.3.2.	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap dan Tipe Kamar yang dipesan.....	79
4.1.3.3.	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-rata Menginap Tamu per Kedatangan.....	80
4.2.	Gambaran <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	81
4.2.1.	Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Dimension</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	81
4.2.2.	Tanggapan Responden terhadap <i>Social Dimension</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	84
4.3.	Gambaran <i>Customer Satisfaction</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	87
4.3.1.	Tanggapan Responden mengenai <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Physical Dimension</i> pada <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	87
4.3.1.	Tanggapan Responden mengenai <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Social Dimension</i> pada <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	90
4.4.	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	93
4.4.1.	Hasil Uji Asumsi Regresi.....	93
4.4.1.1.	Hasil Pengujian Normalitas.....	93
4.4.1.2.	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	96
4.4.1.3.	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	97
4.4.1.4.	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	98
4.4.1.5.	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	99
4.4.1.6.	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	100
4.4.1.7.	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	100
4.4.1.8.	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T).....	101
4.4.1.9.	Model Persamaan Regresi Linier Berganda Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	102
4.5.	Pembahasan.....	103
4.5.1.	Rekapitulasi Dimensi <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung...103	

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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

4.5.2. Rekapitulasi Dimensi Customer Satisfaction di Hotel Aryaduta Bandung.....	105
4.5.3. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	107
4.6. Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	108
4.6.1. Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	108
4.6.2. Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	109
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Rekomendasi.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung Tahun 2015, 2016, 2017.....	2
Tabel 1.2. Data Tingkat <i>Occupancy</i> Kamar di Hotel Aryaduta Bandung Bulan Februari 2016-Februari 2018.....	3
Tabel 1.3. Implementasi Program <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	8
Tabel 2.1. Definisi <i>Servicescape</i> Menurut Para Ahli.....	18
Tabel 2.2. Definisi <i>Customer Satisfaction</i> Menurut Para Ahli.....	28
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 3.2. Jenis dan Sumber Data.....	51
Tabel 3.3. Teknik Pengumpulan Data Dikaitkan dengan Tujuan Penelitian.....	54
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas <i>Cronbach's</i> .....	64

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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

Tabel 4.1. Rincian Kamar Hotel Aryaduta Bandung.....	74
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	75
Tabel 4.3. Karakteristika Responden Berdasarkan Penghasilan dan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	77
Tabel 4.5. Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap .....	78
Tabel 4.6. Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap dan Tipe Kamar yang di Pesan.....	79
Tabel 4.7. Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-rata Menginap Tamu per Kedatangan.....	80
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai <i>Physical Dimension</i> pada <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	81
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai <i>Social Dimension</i> pada <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	85
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Physical Dimension</i> di Hotel Aryaduta Bandung .....	87
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> Pada <i>Social Dimension</i> di Hotel Aryaduta Bandung .....	91
Tabel 4.12. Hasil Pegujian Normalitas dengan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	96
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	97
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	98
Tabel 4.15. Hasil Uji Asumsi Autokorelasi .....	98
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.17. Output Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	100
Tabel 4.18. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	101
Tabel 4.19. Hasil Uji Secara Parsial (Uji T).....	102
Tabel 4.20. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>Servicescape</i> di Hotel Aryaduta Bandung .....	103
Tabel 4.21. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Hotel Aryaduta Bandung.....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data <i>Customer Satisfaction</i> di Aryaduta Bandung.....	5
Gambar 2.1. Model Konseptual <i>Servicescape</i> .....	22
Gambar 2.2. Model Konseptual <i>Servicescape</i> .....	23
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 2.4. Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 3.1. Regresi Linear Berganda.....	67
Gambar 4.1. Histogram Variabel <i>Servicescape</i> .....	94
Gambar 4.2. <i>Normal Probability Plot</i> .....	95
Gambar 4.3. Variabel <i>Servicescape</i> dalam Garis Kontinum .....	105
Gambar 4.4. Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dalam Garis Kontinum.....	107