

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Kepuasan Tamu.....	11
2.1.1 Definisi Kepuasan Tamu.....	11
2.2 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.2 <i>Loyalty in Services</i> .....	17
2.2.3 Dimensi <i>Service Loyalty</i> .....	18
2.2.4 Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3 Hubungan antara Kepuasan Tamu dan Loyalitas.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Profil Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Operasional Variabel.....	27

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas.....	33
3.8.1 Uji Validitas.....	33
3.8.2 Uji Reabilitas.....	45
3.9 Analisis Data.....	46
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	46
3.9.2 <i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....	46
3.9.3 Garis Kontinum.....	46
3.10 Uji Asumsi Regresi.....	49
3.10.1 Uji Normalitas.....	49
3.10.2 Uji Multikolinieritas.....	50
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.10.4 Uji Autokorelasi.....	52
3.10.4 Uji Regresi <i>Linier</i> Berganda.....	52
3.10.5 Uji Hipotesis.....	54
3.10.6.1 Uji Simultan (Uji F).....	54
3.10.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	55
3.10.6.3. Uji Koefisien Determinasi.....	57
BAB IV.....	59
PEMBAHASAN.....	59
4.1 Profil Tempat Penelitian.....	59
4.2 Profil Responden.....	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per- bulan.....	65
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	66
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap...67	
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap...68	
4.3 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Layanan.....	69

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

4.3.1 Persepsi Responden Mengenai <i>Front Office</i> .....	69
4.3.2 Persepsi Responden Mengenai <i>Food and Beverage</i> .....	71
4.3.3 Persepsi Responden Mengenai <i>Housekeeping</i> .....	73
4.3.4 Persepsi Responden Mengenai <i>Price</i> .....	76
4.3.5 Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Tamu.....	78
4.4 Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	80
4.4.1 Persepsi Responden Mengenai Indikator Mengatakan Hal Positif.....	80
4.4.2 Persepsi Responden Mengenai Indikator Niat Merekomendasikan.....	81
4.4.3 Persepsi Responden Mengenai Indikator Nita Mendorong Orang Lain Untuk Menjadi Mitra Hotel.....	83
4.4.4 Persepsi Responden Mengenai Indikator Mempertimbangkan Hotel Sebagai Pilihan Pertama.....	84
4.4.5 Persepsi Responden Mengenai Indikator Melakukan Lebih Banyak Bisnis Dengan Hotel di Masa Depan.....	86
4.4.6 Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	87
4.5 Pengaruh Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	90
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.5.1.1 Uji Normalitas.....	90
4.5.1.2 Uji Multikolinieritas.....	93
4.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	94
4.5.1.4 Uji Autokorelasi.....	96
4.5.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	97
4.5.3 Uji Hipotesis.....	99
4.5.3.1 Uji Simultan (Uji F).....	99
4.5.3.2 Uji Parsial (Uji T).....	100
4.5.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	102
4.6 Pembahasan.....	103
BAB V.....	110
SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Rekomendasi.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	115

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Jumlah Hotel Berbintang di Kota Bandung pada Tahun 2013-2017.....	2
Gambar 1.2 Diagram Data Tamu yang Menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers Pada Tahun 2013-2017.....	3
Gambar 1.3 Diagram Data Komentar Tamu Mengenai Sheraton Bandung Pada tahun 2013-2017.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kepuasan Tamu terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
Gambar 3.1 Peta Lokasi Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	24
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	41
Gambar 3.3 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas.....	44
Gambar 3.4 Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	44
Gambar 3.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Respoden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	56
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	57
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	58

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

Gambar 4.8 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	58
Gambar 4.9 Garis Kontinum Mengenai Front Office Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	61
Gambar 4.10 Garis Kontinum Mengenai Food and Beverage Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	63
Gambar 4.11 Garis Kontinum Mengenai Housekeeping Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	65
Gambar 4.12 Garis Kontinum Mengenai Price Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	67
Gambar 4.13 Garis Kontinum Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Tamu.....	69
Gambar 4.14 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Indikator Mengatakan Hal positif.....	71
Gambar 4.15 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Indikator Niat Merekomendasikan.....	72
Gambar 4.16 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Indikator Niat Mendorong Orang Lain.....	74
Gambar 4.17 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Indikator Mempertimbangkan Hotel sebagai Pilihan Pertama.....	75
Gambar 4.18 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Indikator Melakukan Lebih Banyak Bisnis Dengan Hotel di Masa Depan.....	77
Gambar 4.19 Garis Kontinum Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	79

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Komentar Tamu Mengenai Pelayanan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	30
Tabel 3.3 Tolak Ukur Skala Likert.....	33
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi Nilai r.....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	35
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	36
Tabel 3.7 Koefisien Korelasi Nilai r.....	38
Tabel 3.8 Hasil Uji Realibilitas.....	38
Tabel 3.9 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 3.10 Hasil Uji Linieritas.....	43
Tabel 3.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 3.12 Pedoman Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.1 Persepsi Responden Mengenai Front Office Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	59
Tabel 4.2 Persepsi Responden Mengenai Food and Beverage Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	62
Tabel 4.3 Persepsi Responden Mengenai Housekeeping Sheraton	

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

Bandung Hotel & Towers.....	64
Tabel 4.4 Persepsi Responden Mengenai Price Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	66
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Kepuasan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	68
Tabel 4.6 Persepsi Responden Mengenai Indikator Mengatakan Hal Positif.....	70
Tabel 4.7 Persepsi Responden Mengenai Indikator Niat Merekomendasikan.....	70
Tabel 4.8 Persepsi Responden Mengenai Indikator Mendorong Orang Lain untuk Menjadi Mitra Hotel.....	73
Tabel 4.9 Persepsi Responden Mengenai Indikator Mempertimbangkan Hotel Sebagai Pilihan Pertama.....	74
Tabel 4.10 Persepsi Responden Mengenai Indikator Melakukan Lebih Banyak Bisnis dengan Hotel di Masa Depan.....	76
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers.....	78
Tabel 4.12 Hasil Persamaan Linier Sederhana.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Data Komentar Tamu.....	116
Lampiran 2 Kuesioner.....	118
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	123
Lampiran 4 Succesive Interval.....	126
Lampiran 5 Output SPSS Validitas dan Reliabilitas.....	133
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	140
Lampiran 7 Surat SK.....	147
Lampiran 8 Buku Bimbingan.....	151