

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Definisi Hotel	6
2.1.1.1 <i>Upscale Hotel</i>	6
2.1.1.2 Atribut Hotel	8
2.1.1.2.1 Dimensi Atribut Hotel	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.3 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Lokasi Penelitian	17
3.2 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	17
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	18
3.3.3 Teknik Sampling	19

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

3.4	Variabel Penelitian	19
3.5	Jenis dan Sumber Data	22
3.6	Teknik Pengumpulan Data	23
3.7	Instrumen Penelitian	24
3.7.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	25
3.7.1.1	Pengujian Validitas	25
3.7.1.2	Pengujian Reabilitas	29
3.8	Teknik Analisis Data	31
3.8.1	Analisis Data Deskriptif	31
3.8.2	Analisis Data Verifikatif	32
3.8.2.1	Analisis Faktor	33
3.8.2.2	Analisis Regresi Berganda	35

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

4.1	Karakteristik dan Pengalaman Responden	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	42
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	43
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	45
4.1.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Tipe Hotel yang Dikunjungi	47
4.1.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	47
4.1.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap	48
4.2	Persepsi Responden mengenai Atribut Hotel	49
4.2.1	Persepsi Responden mengenai <i>Quality of Staff Performances</i>	49
4.2.2	Persepsi Responden mengenai <i>Quality of Room Facilities</i>	51
4.2.3	Persepsi Responden mengenai <i>Variety &</i>	

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

<i>Efficient Services</i>	53
4.2.4 Persepsi Responden mengenai <i>Business Related Services</i>	56
4.2.5 Persepsi Responden mengenai <i>Value for Money</i>	57
4.2.6 Persepsi Responden mengenai <i>Safety & Security</i> ...	59
4.2.7 Persepsi Responden mengenai <i>High Speed Internet Access</i>	60
4.2.8 Rekapitulasi Persepsi Responden mengenai Atribut Hotel	61
4.3 Faktor-faktor Atribut Hotel	63
4.3.1 Uji Statistik	63
4.3.2 Pembahasan	74
4.4 Tingkat Kepuasan Tamu <i>Upscale Hotel</i> di Kota Bandung ..	76
4.4.1 Persepsi Responden mengenai Kepuasan secara Keseluruhan di <i>Upscale Hotel</i> di Kota Bandung	76
4.5 Pengaruh Atribut Hotel terhadap Kepuasan Tamu <i>Upscale Hotel</i> di Kota Bandung	79
4.5.1 Uji Statistik	79
4.5.2 Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Rekomendasi	92
5.3 Keterbatasan Penelitian	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

1.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Indonesia Tahun 2015-2017	2
1.2 Jumlah Hotel Berbintang di Kota Bandung pada Tahun 2017 ...	2
2.1 Penelitian Terdahulu	12
3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.3 Hasil Uji Validitas	27
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	31
3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	38
4.1 Persepsi Responden mengenai <i>Quality of Staff Performance</i>	50
4.2 Persepsi Responden mengenai <i>Quality of Room Facilities</i>	52
4.3 Persepsi Responden mengenai <i>Variety & Efficient Services</i>	53
4.4 Persepsi Responden mengenai <i>Business Related Services</i>	56
4.5 Persepsi Responden mengenai <i>Value for Money</i>	57
4.6 Persepsi Responden mengenai <i>Safety & Security</i>	59
4.7 Persepsi Responden mengenai <i>High Speed Internet Access</i>	60
4.8 Rekapitulasi Persepsi Responden terhadap Atribut Hotel	61
4.9 KMO dan Bartlett's Test	64
4.10 Nilai MSA	65
4.11 <i>Communalities</i>	66
4.12 <i>Total Variance Explained</i>	68
4.13 <i>Component Matrix</i>	69
4.14 <i>Rotated Component Matrix</i>	72
4.15 Pengelompokkan dan Penamaan Faktor	75

Raden Ghisa Salsabila, 2018

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

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

4.16 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Keseluruhan	77
4.17 Hasil Uji Normalitas	79
4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.19 Uji Linearitas	81
4.20 Hasil Uji Autokorelasi	81
4.21 Hasil Uji Multikoleniaritas	82
4.22 Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	83
4.23 Uji F	83
4.24 Uji T	84

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	17
3.1 Regresi Berganda	36
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	44
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	46
4.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Tipe Hotel	47
4.8 Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	48
4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap	49
4.10 Garis Kontinum Atribut Hotel <i>Upscale Hotel</i> Kota Bandung...	63
4.11 Garis Kontinum Kepuasan Tamu <i>Upscale Hotel</i> Kota Bandung	78

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2 Data Keluhan Tamu	105
Lampiran 3 Koding Hasil Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Responden	109
Lampiran 4 Koding Hasil Tanggapan mengenai Pengalaman Responden	118
Lampiran 5 Koding Tanggapan Responden mengenai Atribut Hotel	126
Lampiran 6 Koding Tanggapan Responden mengenai Kepuasan secara Keseluruhan	142
Lampiran 7 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	149

Raden Ghisa Salsabila, 2018

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ATRIBUT HOTEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

Lampiran 8 Output SPSS Analisis Faktor	158
Lampiran 9 Output SPSS Regresi Berganda	165
Lampiran 10 Surat Keputusan Dosen Bimbingan Skripsi	169
Lampiran 11 Buku Bimbingan Skripsi	172
Lampiran 12 Riwayat Hidup Penulis	174