

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	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Konsep Kepariwisata	11
2.1.1.1 Konsep Industri Pariwisata	12
2.1.1.2 Usaha Pariwisata	13
2.1.1.3 Hotel Bagiandari Usaha Pariwisata	15
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.2.1 <i>E-Service Quality</i> dalam <i>Hospitality Marketing Mix</i>	17
2.1.2.2 Definisi <i>E-Service Quality</i>	21
2.1.2.3 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	22

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

2.1.2.4 Model <i>E-Service Quality</i>	25
2.1.3 Keputusan Mengingat	27
2.1.3.1 Keputusan Mengingat dalam Perilaku Konsumen	27
2.1.3.2 Definisi Keputusan Mengingat.....	28
2.1.3.3 Dimensi Keputusan Mengingat	29
2.1.3.4 Faktor-Faktor Keputusan Mengingat.....	30
2.1.3.5 Model Keputusan Pembelian	33
2.1.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.1.5 Orisionalitas Penelitian	39
2.2. Kerangka Pemikiran.....	42
2.3 Hipotesis	46
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	50
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	53
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	54
3.2.4.1 Populasi	54
3.2.4.2 Sampel.....	54
3.2.4.3 Teknik Sampel.....	56
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	58
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	58
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	61
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	62
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	63
3.2.8 Pengujian Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Mengingat di D'Batoe *Boutique* Hotel

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

4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Hotel	73
4.1.1 Profil Perusahaan	73
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	73
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	73
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	74
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel	76
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap dan Kota Asal	76
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	78
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan	81
4.1.3 Pengalaman Responden D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	82
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Pengeluaran Selama Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	82
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	83
4.1.3.3 Pengaglaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	84
4.1.3.4 Pengalaman Responden yang Pernah Menginap Selain di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	85
4.2 Pelaksanaan <i>E-Service Quality</i> Di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	86
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Design</i>	87
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Functionality</i>	88
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Privacy</i>	89
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Infromation</i>	91
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	92
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Access/ Contact</i>	93

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D’Batoe *Boutique* Hotel

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

4.2.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	95
4.2.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Electronic Service Quality</i> di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel	96
4.3	Keputusan Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	98
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Produk	98
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Merek.....	100
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Waktu Menginap	101
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	103
4.3.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung	104
4.4	Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> Terhadap Keputusan Menginap di D’Batoe <i>Boutique</i> Hotel Bandung.....	105
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi.....	106
4.4.1.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....	106
4.4.1.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	108
4.4.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	109
4.4.1.4	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi	110
4.4.1.5	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	110
4.4.2	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	112
4.4.3	Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	113
4.4.4	Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	113
4.4.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> Terhadap Keputusan Menginap	115
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	116

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D’Batoe *Boutique* Hotel

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

4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	116
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	117
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Rekomendasi	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Jenni Meriani, 2016

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP : Survei Terhadap Wisatawan Sebagai Tamu yang Melakukan Reservasi Online Sekaligus Menginap di D'Batoe *Boutique* Hotel

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