

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Konsep Kepariwisataaan	14
2.1.2 Konsep Hotel	16
2.1.2.1 Definisi Hotel	16
2.1.2.2 Klasifikasi Hotel.....	17
2.1.3 <i>Marketing for Tourism and Hospitality</i>	18
2.1.3.1 Konsep <i>Marketing for Tourism and Hospitality</i>	18
2.1.4 <i>Consumer Behavior</i>	20
2.1.4.1 Konsep <i>Consumer Behavior</i>	20
2.1.4.2 Model <i>Consumer Behavior</i>	21
2.1.4.3 Definisi <i>Purchase Intention</i>	23

Fitri Fauziyah Ulfah, 2019

PENGARUH PERCEIVED RISK TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP TAMU HOTEL HOLIDAY INN BANDUNG

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

2.1.4.4 Definisi <i>Perceived Risk</i>	24
2.1.4.5 Dimensi <i>Perceived Risk</i>	24
2.1.5 Keputusan Pembelian	27
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	27
2.1.5.2 Faktot-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	28
2.1.5.3 Jenis Keputusan Pembelian.....	32
2.1.5.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	33
2.1.5.5 Dimensi Keputusan Pembelian	37
2.1.6 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap Keputusan Pembelian	38
2.1.7 Orisinalitas Penelitian.....	39
2.2. Kerangka Pemikiran	43
2.3 Hipotesis	48
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek Penelitian	50
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	51
3.2.1.1 Jenis Penelitian	51
3.2.1.2 Metodologi Penelitian	51
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	56
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	57
3.2.4.1 Populasi.....	57
3.2.4.2 Sampel.....	58
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	59
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	61
3.2.6.1 Pengujian Validitas	61
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	66
3.3 Teknik Analisis.....	68

Fitri Fauziyyah Ulfah, 2019

PENGARUH PERCEIVED RISK TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP TAMU HOTEL HOLIDAY INN
BANDUNG

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

3.3.1 Analisis Data	68
3.3.1.1 Analisis Data Deskriptif.....	68
3.3.1.2 Pengujian Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Profil Perusahaan dan Responden	75
4.1.1 Profil Perusahaan	75
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	75
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	75
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	76
4.1.1.4 Struktur Organisasi	80
4.1.2 Profil Responden Hotel Holiday Inn Bandung Berdasarkan Karakteristik	80
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status, Jenis Kelamin dan Usia	81
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal, Pekerjaan dan Penghasilan Perbulan.....	82
4.1.3 Profil Responden Hotel Holiday Inn Bandung Berdasarkan Pengalaman	84
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Bersama Siapa Menginap, Lama Menginap dan Biaya yang Dikeluarkan Selama Menginap di Hotel Holiday Inn Bandung	84
4.1.3.2 Pengalaman Responden yang Melakukan Reservasi Setelah Membaca Referensi dari Situs <i>Online</i> dan yang Pernah Menginap Selain di Hotel Holiday Inn Bandung	86
4.2 Gambaran <i>Perceived Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung	87
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Financial Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung.....	87
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Functional Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung	88

4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Psychological Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung	90
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung	91
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Social Risk</i> di Hotel Holiday Inn Bandung	92
4.3	Gambaran Keputusan Menginap di Hotel Holiday Inn Bandung.....	93
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pilihan Produk.....	93
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Merek	95
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Penyalur	96
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Waktu Menginap.....	97
4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan menginap Berdasarkan Lama Menginap	98
4.4	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Holiday Inn Bandung.....	99
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi.....	99
4.4.1.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	99
4.4.1.2	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	100
4.4.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	101
4.4.1.4	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	101
4.4.1.5	Hasil Pengujian Autokorelasi.....	103
4.4.1.6	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi	103
4.4.1.7	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	104
4.4.1.8	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T)	105

4.4.1.9 Hasil Persamaan Regresi Berganda Pengaruh Perceived Risk Terhadap Keputusan Menginap	106
4.5 Pembahasan	107
4.5.1 <i>Perceived Risk</i>	109
4.5.2 Keputusan Menginap	111
4.5.3 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Holiday Inn Bandung	112
4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	112
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	112
4.6.2. Temuan Penelitian Bersifat Empirik	113
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Rekomendasi	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	