

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 <i>Service Convenience</i>	15
2.1.1.1 <i>Service Convenience</i> dalam Manajemen Pemasaran Jasa	15
2.1.1.1.1 Dimensi <i>Service Convenience</i>	24
2.1.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Convenience</i>	27
2.1.1.2 <i>Service Convenience</i> Dalam Pemasaran Hotel	28
2.1.2 Konsep Keputusan Menginap.....	31
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Menginap.....	31
2.1.2.2 Proses Pengambilan Keputusan Menginap	33
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Menginap	41
2.1.3 Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap Keputusan Menginap.....	43
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	45
2.2 Kerangka Pemikiran	47

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya

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

2.2.1 Paradigma Penelitian	54
2.3 Hipotesis	54
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1 Objek Penelitian	56
3.2 Metode Penelitian	56
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metodologi yang Digunakan	56
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	57
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	63
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	65
3.2.4.1 Populasi	65
3.2.4.2 Sampel	65
3.2.4.3 Teknik Sampling	66
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	67
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	69
3.2.6.1 Pengujian Validitas	69
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	72
3.2.7 Teknik Rancangan Analisis Data	73
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	73
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Crown Hotel Tasikmalaya	81
4.1.1 Profil Perusahaan	81
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	81
4.1.1.2 Sejarah Crown Hotel Tasikmalaya	82
4.1.1.3 Produk dan Jasa Yang ditawarkan	83
4.1.2 Profil Responden Yang Memutuskan Menginap di Crown Hotel	85
4.1.2.1 Karakteristik Responden Yang Memutuskan Menginap di Crown Hotel Tasikmalaya	85

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan	87
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasian Dan Jenis Kamar	88
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap Dan Penghasian.....	90
4.1.2.5 Alasan Tamu Memilih Menginap di Crown Hotel Tasikmalaya	91
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i>	92
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Berdasarkan <i>Decision Convenience</i>	92
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Berdasarkan <i>Access Convenience</i>	94
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Berdasarkan <i>Transaction Convenience</i>	95
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Berdasarkan <i>Benefit Convenience</i>	97
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Convenience</i> Berdasarkan <i>Post-benefit Convenience</i>	98
4.2.2.1 Rekapitulasi Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> Crown Hotel Tasikmalaya	100
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap	102
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Produk atau Jasa	102
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Merek.....	104
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Pemilihan Saluran Pembelian (Pemesanan)	105
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Waktu Menginap	108

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya

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

4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Jumlah Pembelian (Jumlah Pemesanan Kamar).....	110
4.3.6 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Menginap Berdasarkan Metode Pembayaran	111
4.3.3.1 Rekapitulasi Tanggapan Tamu Mengenai Keputusan Menginap di Crown Hotel Tasikmalaya	112
4.4 Pengaruh <i>Service Convenience</i> Terhadap Keputusan Menginap di Crown Hotel Tasikmalaya.....	114
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	122
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	122
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Rekomendasi.....	126
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya

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



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Tahun 2007-2011	3
Tabel 1.2 Wisatawan Mancanegara Dan Wisatawan Nusantara yang Datang Ke Jawa Barat Tahun 2009-2011	5
Tabel 1.3 Jumlah Hotel, Kamar, Tempat Tidur, dan Jumlah Tamu Menurut Jenis Hotel di Kota Tasikmalaya Tahun 2012.....	7
Tabel 1.4 <i>Statistic Report</i> Crown Hotel Tasikmakaya Tahun 2008-2012	9
Tabel 1.5 Jumlah Tamu yang Menginap di Crown Hotel Tasikmalay Berdasarkan Karakteristik Tamu	10
Tabel 2.1 Definisi Keputusan Pembelian Menurut Beberapa Ahli.....	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap Keputusan Tamu untuk menginap di Crown Hotel Tasikmalaya.....	45
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	58
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas.....	69
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	72
Tabel 4.1 Tipe Dan Harga Kamar Crown Hotel Tasikmalaya.....	83

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya

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

Tabel 4.2 Paket Dan Fasilitas <i>Meeting</i> Yang Ditawarkan Crown Hotel Tasikmalaya.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Tamu Crown Hotel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.4 Keterkaitan Antara Pendidikan Dan Pekerjaan Tamu	86
Tabel 4.5 Keterkaitan Antara Penghasilan Dan Jenis Kamar Tamu Yang Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya.....	87
Tabel 4.6 Keterkaitan Antara Lama Menginap Dan Penghasilan Tamu Yang Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya.....	89
Tabel 4.7 Alasan Tamu Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa.....	19
Gambar 2.2 <i>Model of Service Convenience</i>	28
Gambar 2.3 Model 5 Tahap Proses Keputusan Menginap	35
Gambar 2.4 Model Perilaku Pembeli	38
Gambar 2.5 Model Keputusan Pembelian	39
Gambar 2.6 Faktor Mempengaruhi Tingkah Laku Tamu.....	41
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 2.8 Paradigma Penelitian	55
Gambar 3.1 Struktur Kausal Antara X dan Y	63
Gambar 3.2 Diagram Jalur Hipotesis.....	64