

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..... | 15 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 15 |
| 2.1.1 <i>Servicescape</i> | 15 |
| 2.1.1.1 <i>Servicescape</i> Bagian Pemasaran Jasa..... | 15 |
| 2.1.1.2 Tipologi <i>Servicescape</i> | 19 |
| 2.1.1.3 Peran <i>Servicescape</i> | 21 |
| 2.1.1.4 Dimensi <i>Servicescape</i> | 22 |
| 2.1.2 Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2.1.2.1 Konsep Loyalitas Pelanggan..... | 23 |
| 2.1.2.2 Tipe Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku..... | 25 |
| 2.1.2.3 Karakteristik Loyalitas..... | 28 |
| 2.1.2.4 Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loya..... | 30 |
| 2.1.3 Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 31 |
| 2.1.4 Orisinalitas penelitian..... | 33 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 35 |
| 2.3 Hipotesis..... | 39 |

Ghea Astri Yuliantina, 2012
Pengaruh *Servicescape* Terhadap...

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

| | |
|--|-----------|
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... | 42 |
| 3.1 Objek Penelitian..... | 42 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 42 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan..... | 42 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... | 44 |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data..... | 47 |
| 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel | 48 |
| 3.2.4.1 Populasi..... | 48 |
| 3.2.4.2 Sampel..... | 49 |
| 3.2.4.3 Teknik Sampel..... | 51 |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 54 |
| 3.2.6.1 Pengujian Validitas..... | 54 |
| 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas..... | 58 |
| 3.2.7 Rancangan Analisis Data..... | 60 |
| 3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif..... | 60 |
| 3.2.7.2 Pengujian Hipotesis..... | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 67 |
| 4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Alam Kulkul Boutique Resort Bali..... | 67 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan..... | 67 |
| 4.1.1.1 Identitas Perusahaan..... | 67 |
| 4.1.1.2 Sejarah Perusahaan..... | 68 |
| 4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan..... | 69 |
| 4.1.2 Profil Tamu Mancanegara di Alam Kulkul Boutique Resort Bali..... | 72 |
| 4.1.2.1 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kulkul Boutique Resort Bali Berdasarkan Asal Negara..... | 72 |
| 4.1.2.2 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kulkul Boutique Resort Bali dilihat dari Tujuan Menginap..... | 73 |
| 4.1.2.3 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kulkul Boutique Resort Bali dilihat dari jenis Kelamin..... | 75 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.2.4 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali dilihat dari Usia..... | 76 |
| 4.1.2.5 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali dilihat dari Pendidikan Terakhir..... | 77 |
| 4.1.2.6 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali dilihat dari Pekerjaan..... | 78 |
| 4.1.2.7 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali dilihat dari Lama Menginap..... | 80 |
| 4.1.2.8 Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali dilihat dari Pengeluaran Selama Menginap | 81 |
| 4.1.2.9 Alasan Tamu Menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali.... | 82 |
| 4.2 Gambaran <i>Servicescape</i> Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 83 |
| 4.2.1 <i>Ambient Conditions</i> | 83 |
| 4.2.2 <i>Spatial Layout and Functionality</i> | 85 |
| 4.2.3 <i>Signs, symbols and artifacts</i> | 88 |
| 4.2.4 Rekapitulasi Hasil <i>Servicescape</i> | 90 |
| 4.3 Gambaran Loyalitas Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 94 |
| 4.3.1 Loyalitas Tamu Berdasarkan <i>Behavioral</i> | 94 |
| 4.3.2 Loyalitas Tamu Berdasarkan <i>Attitudinal</i> | 96 |
| 4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap Loyalitas Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 97 |
| 4.3.4 Tahapan Loyalitas Tamu Mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 100 |
| 4.4 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Loyalitas Tamu Mancanegara di Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 106 |
| 4.5 Implikasi Hasil Temuan..... | 115 |
| 4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik..... | 115 |
| 4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik..... | 116 |
| BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 118 |

| | |
|----------------------------|------------|
| 5.1 Kesimpulan..... | 118 |
| 5.2 Rekomendasi..... | 120 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 123 |

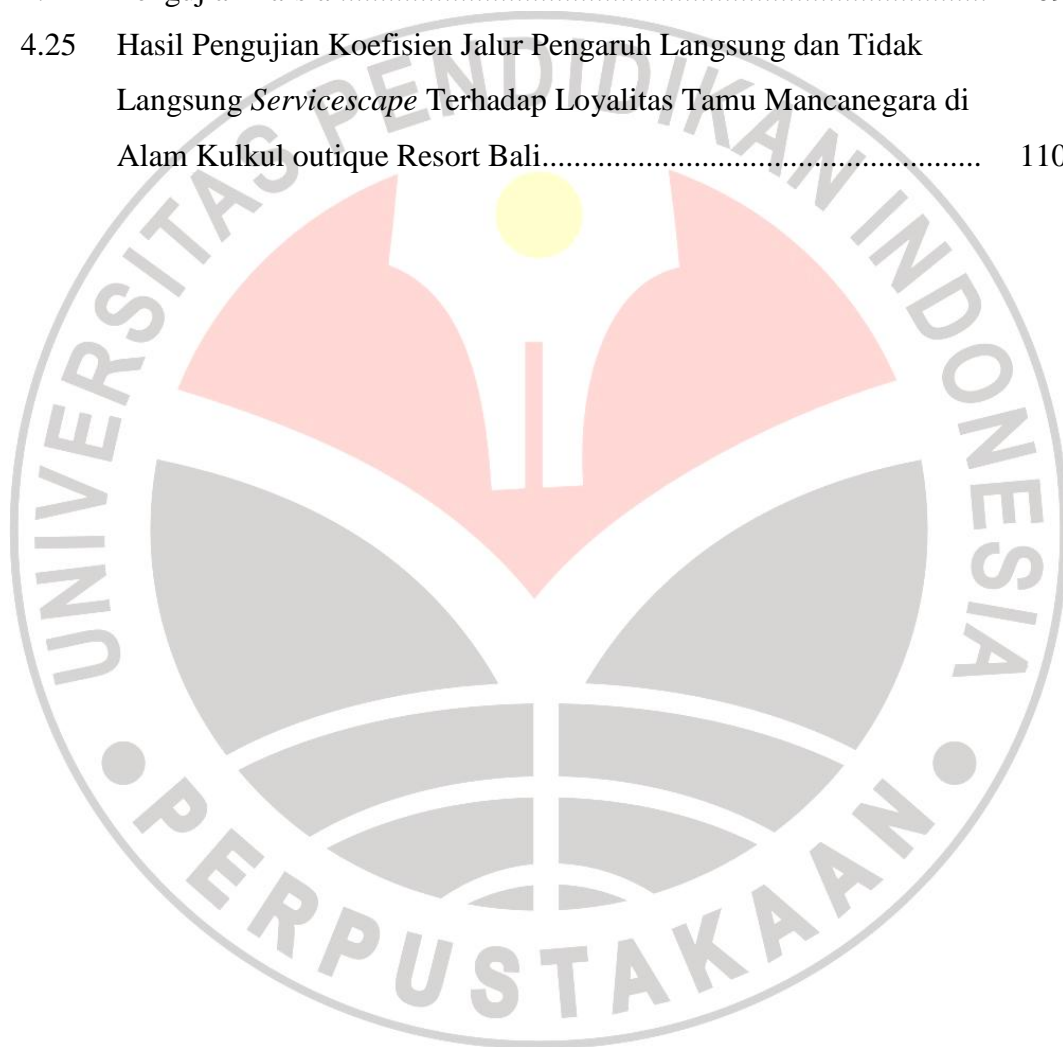


DAFTAR TABEL

| No. | Judul Tabel | Hal |
|--------------|---|-----|
| Tabel | | |
| 1.1 | Akomodasi Di Provinsi Bali Tahun 2009-2011..... | 3 |
| 1.2 | Presentase Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang Di Bali 2009-2011..... | 4 |
| 1.3 | Presentase Tingkat Hunian Kamar Alam Kulkul Boutique Resort Tahun 2009-2011..... | 6 |
| 1.4 | Rekapitulasi <i>Guest Comment</i> Alam Kulkul Boutique Resort Bali Pada Bulan Juli 2011..... | 10 |
| 1.5 | <i>Servicescape</i> di Alam Kulkul Boutique Resort Bali..... | 12 |
| 2.1 | Elemen-Elemen <i>Physical Evidence</i> | 17 |
| 2.2 | Orisinalitas Penelitian..... | 33 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 44 |
| 3.2 | Jenis Dan Sumber Data..... | 49 |
| 3.3 | Pengklasifikasian Tamu Mancanegara Di Alam Kulkul Boutique Resort Bali Selama Tahun 2011..... | 51 |
| 3.4 | Jumlah Sampel Tamu Mancanegara Yang Menginap Di Alam Kulkul Boutique Resort Bali Selama Tahun 2011..... | 55 |
| 3.5 | Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi..... | 56 |
| 3.6 | Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 59 |
| 3.7 | Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi..... | 59 |
| 3.8 | Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 69 |
| 4.1 | Tipe dan Tarif Kamar dan Vila..... | 72 |
| 4.2 | Karakteristik Tamu Mancanegara Alam Kulkul Boutique Resort Bali Berdasarkan Asal Negara..... | 72 |
| 4.3 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kulkul | |

| | | |
|------|--|-----|
| | Boutique Resort Bali Dengan Tujuan Menginap..... | 74 |
| 4.4 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Jenis Kelamin..... | 75 |
| 4.5 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Usia..... | 76 |
| 4.6 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Pendidikan Terakhir..... | 78 |
| 4.7 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Pekerjaan..... | 79 |
| 4.8 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Lama Menginap..... | 80 |
| 4.9 | Keterkaitan Antara Asal Negara Tamu Mancanegara Alam Kukul Boutique Resort Bali Dengan Pengeluaran Selama Menginap..... | 81 |
| 4.10 | Alasan Tamu Mancanegara Menginap di Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 82 |
| 4.11 | Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap <i>Ambient Conditions</i> | 84 |
| 4.12 | Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap <i>Spatial Layout and Functionality</i> | 86 |
| 4.13 | Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap <i>Signs, Symbols and Artifacts</i> | 89 |
| 4.14 | Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap <i>Servicescape</i> Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 90 |
| 4.15 | Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap Loyalitas Berdasarkan <i>Behavioral</i> | 95 |
| 4.16 | Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap Loyalitas Berdasarkan <i>Attitudinal</i> | 96 |
| 4.17 | Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Mancanegara Terhadap Loyalitas Alam Kukul Boutique Resort Bali..... | 98 |
| 4.18 | Jumlah Anggota Grup Loyalitas..... | 100 |

| | | |
|------|--|-----|
| 4.19 | Ringkasan Hasil Perhitungan Anova..... | 101 |
| 4.20 | Ringkasan Hasil Perhitungan Analisis Diskriminan..... | 102 |
| 4.21 | Karakteristik Loyalitas Pada Empat Kluster..... | 104 |
| 4.22 | Matriks Korelasi Antar Sub Variabel <i>Servicescape</i> dan Loyalitas..... | 107 |
| 4.23 | Uji Keseluruhan/Simultan (Uji F)..... | 108 |
| 4.24 | Pengujian Parsial..... | 109 |
| 4.25 | Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Servicescape</i> Terhadap Loyalitas Tamu Mancanegara di Alam Kulkul outique Resort Bali..... | 110 |



DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul Gambar | Hal |
|---------------|--|-----|
| 1.1 | Jumlah Tamu Loyal Yang Menginap Di Alam Kukul Boutique Resort Bali Pada Tahun 2007-2011..... | 7 |
| 1.2 | Klasifikasi Tamu Loyal Berdasarkan Asal Tinggal Pada Tahun 2011..... | 8 |
| 2.1 | Tipologi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap Dan Perilaku Pembelian Ulang..... | 27 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 38 |
| 2.3 | Paradigma Penelitian | 39 |
| 3.1 | Struktur Kausal Antara X Dan Y..... | 62 |
| 3.2 | Diagram Jalur Hipotesis..... | 63 |
| 4.1 | Variabel <i>Servicescape</i> Pada Garis Kontinum..... | 92 |
| 4.2 | Variabel Loyalitas Pada Garis Kontinum..... | 99 |
| 4.3 | Segmentasi Tingkat Loyalitas Berdasarkan <i>Attitudinal</i> dan <i>Behavioral</i> | 106 |
| 4.4 | Diagram Jalur Pengujian Hipotesis..... | 109 |