

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I 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> dalam Pemasaran Pariwisata .....	15
2.1.1.1 Pengertian <i>Servicescape</i> .....	30
2.1.1.2 Peran <i>Servicescape</i> .....	32
2.1.1.3 Dimensi <i>Servicescape</i> .....	33
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	35
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	35
2.1.2.2 Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	37
2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ..	41
2.1.2.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	43
2.1.2.5 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	44
2.1.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Loyalitas .....	46
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	47
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49

2.3 Hipotesis.....	55
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1 Objek Penelitian .....	57
3.2 Metode Penelitian.....	58
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	58
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	59
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	62
3.2.4 Populasi dan Sampel .....	64
3.2.4.1 Populasi.....	64
3.2.4.2 Sampel .....	65
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	68
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	71
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	73
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif dan Verifikatif....	73
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Puteri Gunung Hotel.....	82
4.1.1 Profil Perusahaan.....	82
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	82
4.1.1.2 Sejarah Perusahaan .....	83
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	85
4.1.2 Profil Tamu Bisnis Puteri Gunung Hotel.....	88
4.1.2.1 Jenis Tamu Bisnis Puteri Gunung Hotel .....	88
4.1.2.2 Jenis Tamu Bisnis Dilihat dari Asal Tinggal .....	89
4.1.2.3 Jenis Tamu Bisnis Dilihat dari Sumber Informasi .....	90
4.1.2.4 Jenis Tamu Bisnis Dilihat dari Waktu Menginap.....	91
4.1.2.5 Jenis Tamu Bisnis Dilihat dari Tipe Kamar	

dan Waktu Menginap .....	92
4.1.2.6 Jenis Tamu Bisnis Dilihat dari Tipe <i>Function Room</i> dan Lama Mengadakan <i>Meeting</i> .....	94
4.1.2.7 Alasan Tamu Bisnis Menginap dan Menggunakan <i>Meeting Packages</i> .....	95
4.2 Gambaran <i>Servicescape</i> Puteri Gunung Hotel .....	97
4.2.1 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap <i>Ambient Conditions</i> .....	97
4.2.2 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap <i>Spatial Layout and</i> <i>Functionality</i> .....	99
4.2.3 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap <i>Signs Symbols and Artifacts</i> ....	101
4.2.4 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Bisnis terhadap <i>Servicescape</i> .....	103
4.3 Gambaran Loyalitas Pelanggan .....	105
4.3.1 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap Pembelian Secara Teratur.....	105
4.3.2 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap Pembelian antar Lini Produk dan Jasa.....	107
4.3.3 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap Mereferensikan Terhadap Orang Lain.....	108
4.3.4 Tanggapan Tamu Bisnis terhadap Kekebalan Dari Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing .....	109
4.3.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Bisnis terhadap Loyalitas Pelanggan.....	110
4.3.6 Tahapan Loyalitas Tamu Bisnis Puteri Gunung Hotel .....	112
4.4 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Loyalitas Tamu Bisnis di Puteri Gunung Hotel .....	115
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	121
4.5.1 Temuan yang Bersifat Teoritik .....	121
4.5.2 Temuan yang Bersifat Empirik .....	123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Kesimpulan .....	125
5.2 Saran .....	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

