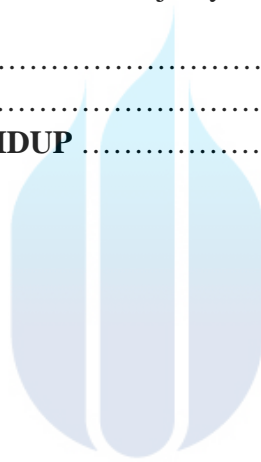


DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah	8
1.2.2. Rumusan Masalah	9
1.2.3. Batasan Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Penelitian	12
1.4.2. Kegunaan Penelitian	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1. Sejarah Perusahaan	14
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	16
2.3. Sumber Daya.....	18
2.4. Tantangan Bisnis	20
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	21

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	24
3.1. Kajian Pustaka	24
3.1.1. Lingkungan Fisik Pelayanan (<i>Servicescape</i>)	24
3.1.2. Persepsi Harga	26
3.1.3. Kepuasan Pelanggan	28
3.1.4. Minat untuk Menginap Kembali (<i>Revisit Intention</i>)	31
3.2. Penelitian Terdahulu	33
3.3. Kerangka Pemikiran	35
3.4. Hipotesis Penelitian	36
BAB IV. METODE PENELITIAN	37
4.1. Jenis Penelitian	37
4.2. Variabel Penelitian	37
4.2.1. Definisi Konsep	37
4.2.2. Definisi Operasional	38
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	40
4.4. Jenis dan Sumber Data	42
4.5. Teknik Pengumpulan Data	42
4.6. Uji Instrumen	44
4.6.1. Uji Validitas	44
4.6.2. Uji Reliabilitas	45
4.7. Metode Analisis Data	45
4.7.1. Uji Asumsi Klasik	45
4.7.2. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	46
4.7.3. Uji Hipotesis	55
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1. Hasil Penelitian	58
5.1.1. Profil Responden	58
5.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
5.1.2.1. Uji Validitas	59
5.1.2.2. Uji Reliabilitas	61
5.1.3. Uji Asumsi Klasik	62
5.1.3.1. Uji Normalitas	62
5.1.3.2. Uji Multikolinearitas	63

5.1.4. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	63
5.1.4.1. Estimasi dan <i>Second Order</i> CFA	63
5.1.4.2. Uji Model Struktural	87
5.1.5. Pengujian Hipotesis Penelitian	92
5.1.6. Analisis Uji Korelasi antar Dimensi	94
5.2. Pembahasan	98
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	104
6.1. Kesimpulan	104
6.2. Saran	105
6.2.1. Saran untuk Manajemen The Sriwijaya Hotel	105
6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	144



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1	Jumlah Perjalanan Wisatawan Domestik dan Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia (2014-2016) 3
Tabel 1.2	Review/Penilaian Negatif yang Diberikan oleh Pelanggan terhadap The Sriwijaya Hotel, Padang 6
Tabel 1.3	Perbandingan Harga Sewa Kamar The Sriwijaya Hotel dengan Hotel Sekelas Lainnya di Kota Padang 7
Tabel 2.1	Pembagian Tipe Kamar The Sriwijaya Hotel 21
Tabel 2.2	Harga Sewa Kamar The Sriwijaya Hotel (<i>Walk in Reservation</i>) ... 23
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu 33
Tabel 4.1	Defenisi Operasional 38
Tabel 4.2	Persamaan Model Struktural 49
Tabel 4.3	Persamaan Model Pengukuran <i>Exogenous Variable</i> 50
Tabel 4.4	Persamaan Model Pengukuran <i>Endogenous Variable</i> 50
Tabel 4.5	<i>Ukuran Goodness of Fit</i> 54
Tabel 4.6	Dimensi Korelasi antar Variabel 56
Tabel 5.1	Profil Responden 58
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian 60
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 62
Tabel 5.4	Hasil Uji Normalitas 62
Tabel 5.5	Hasil Estimasi Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan 67
Tabel 5.6	Nilai <i>Construct Reliability</i> , <i>Variance Extracted</i> dan Reliabilitas Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan 71
Tabel 5.7	Hasil Estimasi Variabel Persepsi Harga 73
Tabel 5.8	Nilai <i>Construct Reliability</i> , <i>Variance Extracted</i> dan Reliabilitas Variabel Persepsi Harga 75
Tabel 5.9	Hasil Estimasi Variabel Kepuasan Pelanggan 78
Tabel 5.10	Nilai <i>Construct Reliability</i> , <i>Variance Extracted</i> dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan 81
Tabel 5.11	Hasil Estimasi Variabel Minat untuk Menginap Kembali 83
Tabel 5.12	Nilai <i>Construct Reliability</i> , <i>Variance Extracted</i> dan Reliabilitas Variabel Minat untuk Menginap Kembali 87
Tabel 5.13	Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural 90

Tabel 5.14	Hasil Pengujian Hipotesis	92
Tabel 5.15	Hasil Uji Korelasi Dimensi antar Variabel	95



DAFTAR GAMBAR

		Hal.
Gambar 1.1	Total PDB yang Berasal dari Sektor Pariwisata (2010-2016)	1
Gambar 1.2	Rata-rata OCC Hotel di Sumatera Barat (2011-2016)	4
Gambar 1.3	OCC The Sriwijaya Hotel, Padang (2011-2016)	4
Gambar 2.1	Tampak Depan The Sriwijaya Hotel	14
Gambar 2.2	Resepsionis Area	16
Gambar 2.3	Kamar yang ditawarkan The Sriwijaya Hotel	17
Gambar 2.4	<i>Dining Hall</i> dan Menu Sarapan	17
Gambar 2.5	<i>Mini Garden</i>	17
Gambar 2.6	Struktur Organisasi The Sriwijaya Hotel	19
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1	Model <i>Hybrid</i>	48
Gambar 5.1	Hasil Estimasi Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	66
Gambar 5.2	Hasil Estimasi Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (<i>Basic Model T-values</i>)	67
Gambar 5.3	Output ^{2nd} CFA Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	69
Gambar 5.4	Output ^{2nd} CFA Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (<i>Basic Model T-values</i>)	70
Gambar 5.5	Hasil Estimasi Variabel Persepsi Harga (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	72
Gambar 5.6	Hasil Estimasi Variabel Persepsi Harga (<i>Basic Model T-values</i>)	72
Gambar 5.7	Output ^{2nd} CFA Variabel Persepsi Harga (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	74
Gambar 5.8	Output ^{2nd} CFA Variabel Persepsi Harga (<i>Basic Model T-values</i>)	75
Gambar 5.9	Hasil Estimasi Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	76
Gambar 5.10	Hasil Estimasi Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Basic Model T-values</i>)	77
Gambar 5.11	Output ^{2nd} CFA Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	79
Gambar 5.12	Output ^{2nd} CFA Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Basic Model T-values</i>)	80

Gambar 5.13	Hasil Estimasi Variabel Minat untuk Menginap Kembali (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	82
Gambar 5.14	Hasil Estimasi Variabel Minat untuk Menginap Kembali (<i>Basic Model T-values</i>)	83
Gambar 5.15	Output ^{2nd} CFA Variabel Minat untuk Menginap Kembali (<i>Basic Model Standardized Solution</i>)	85
Gambar 5.16	Output ^{2nd} CFA Variabel Minat untuk Menginap Kembali (<i>Basic Model T-values</i>)	86
Gambar 5.17	Hasil Uji Model Struktural (<i>T-values</i>)	89
Gambar 5.18	Hasil Uji Model Struktural (<i>Standardized Solution</i>)	89
Gambar 5.19	Hasil Uji Model Struktural (<i>Structural Equations</i>)	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1	Kuesioner 115
Lampiran 2	Tabulasi Responden 118
Lampiran 3	Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (Output SPSS) 120
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (Output SPSS) 121
Lampiran 5	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Output SPSS) 122
Lampiran 6	Uji Validitas Variabel Minat untuk Menginap Kembali (Output SPSS) 123
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (Output SPSS) 124
Lampiran 8	Uji Normalitas (Output LISREL) 125
Lampiran 9	Estimasi Variabel Lingkungan Fisik Pelayanan (Output LISREL) 127
Lampiran 10	Estimasi Variabel Persepsi Harga (Output LISREL) 129
Lampiran 11	Estimasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Output LISREL) 131
Lampiran 12	Estimasi Variabel Minat untuk Menginap Kembali (Output LISREL) 133
Lampiran 13	Penghitungan nilai <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> 135
Lampiran 14	Penghitungan Uji F 137
Lampiran 15	<i>Latent Variable Score</i> (LVS) 138
Lampiran 16	Uji Model Struktural (Output LISREL) 140