

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Bagi Perusahaan .....	10
1.4.2 Bagi Penulis.....	10
1.4.3 Bagi Pembaca .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep Dasar Manajemen Pemasaran .....	13
2.2 Definisi Hotel .....	15
2.3 Definisi Jasa .....	16
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.1 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.5 Definisi Promosi .....	24

2.5.1	Dimensi Dan Indikator Promosi.....	26
2.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bauran Promosi .....	29
2.6	Definisi Lokasi .....	30
2.6.1	Dimensi Dan Indikator Lokasi .....	33
2.7	Keputusan Menginap .....	34
2.7.1	Dimensi Dan Indkator Keputusan Menginap .....	35
2.7.2	Tipe Pengambilan Keputusan.....	38
2.8	Penelitian Terdahulu .....	39
2.9	Hubungan Antar Variabel .....	45
2.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap ...	45
2.9.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menginap.....	45
2.9.3	Pengaruh Lokasi Keputusan Menginap .....	45
2.10	Rerangka Pemikiran .....	46
2.11	Hipotesis.....	46
<b>BAB III</b>	.....	<b>47</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>47</b>
3.1	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	47
3.1.1	Waktu Penelitian .....	47
3.1.2	Tempat Penelitian.....	47
3.2	Desain Penelitian.....	47
3.3	Definisi Dan Operasional Variabel .....	48
3.3.1	Definisi .....	48
3.3.2	Operasional Variabel.....	49
3.4	Populasi Dan Sampel Penelitian .....	53
3.4.1	Populasi .....	53
3.4.2	Sampel Penelitian .....	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	55

3.6 Metode Analisis .....	56
3.7 Uji Instrumen .....	57
3.7.1 Uji Validitas.....	57
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	60
3.8.1 Uji Normalitas .....	60
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	60
3.8.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
3.10 Uji Hepotesis.....	64
3.10.1 Uji Koefesien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	64
3.10.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	65
3.10.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	66
<b>BAB IV .....</b>	<b>68</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	68
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	70
4.2.1 Visi Hotel Jayakarta .....	70
4.2.2 Misi Hotel Jayakarta.....	70
4.2.3 Struktur Organisasi Hotel Jayakarta.....	70
4.3 Karakteristik Responden .....	71
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	73
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	74
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.4 Hasil Uji Deskriptif.....	76

4.4.1	Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	76
4.4.2	Hasil Uji Deskriptif Promosi.....	77
4.4.3	Hasil Uji Deskriptif Lokasi .....	78
4.4.4	Hasil Uji Desriptif Keputusan Menginap.....	79
4.5	Hasil Uji Instrumen .....	80
4.5.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	80
4.5.2	Hasil Uji Validitas Promosi.....	81
4.5.3	Hasil Uji Validitas Lokasi .....	82
4.5.4	Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap .....	83
4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	84
4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	85
4.7.1	Hasil Uji Normalitas.....	85
4.7.2	Hasil Uji Multikolinieritas .....	87
4.7.3	Hasil Uji Heterosketastisitas .....	88
4.8	Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
4.9	Hasil Uji Hipotesis .....	91
4.9.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	91
4.9.2	Hasil Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F) .....	92
4.9.3	Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial).....	93
4.10	Pembahasan.....	94
4.10.1	Hasil Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	94
4.10.2	Hasil Pembahasan Pengaruh Promosi.....	95
4.10.3	Hasil Pembahasan Pengaruh Lokasi .....	95
<b>BAB V</b>	.....	<b>96</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>96</b>
5.1	Kesimpulan .....	96
5.2	Saran.....	96

5.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
Lampiran .....	101

