

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan misi perusahaan.....	3
1.1.3 Lokasi Hotel .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	12
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. <i>Servicecape</i> .....	14
2.1.1 <i>Servicecape</i> dalam Pemasaran Jasa Hotel .....	14
2.1.2 Definisi <i>Servicecape</i> .....	17
2.1.3 Dimensi <i>Servicecape</i> .....	18
2.1.4 Peran <i>Servicecape</i> .....	20
2.2. Definisi Minat Beli Ulang .....	21
2.3. Definisi Hotel .....	23
2.3.1 Tipe Hotel.....	24
2.3.2 Klasifikasi Hotel.....	25

2.4. Penelitian Terdahulu.....	30
2.5. Kerangka Penelitian.....	38
2.6 Hasil Penelitian.....	40
2.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	40

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	42
3.2. Variabel Operasional .....	42
3.3. Tahapan Penelitian .....	46
3.4. Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi .....	48
3.4.2 Sampel .....	49
3.5. Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Data Primer.....	50
3.5.2 Data Sekunder .....	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1. Uji Validitas.....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.7. Teknik Analisis Data .....	54
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.7.2 <i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	56
3.7.3 Uji Klasik.....	56
3.7.4 Analisis regresi linier sederhana.....	57
3.7.5 Uji Hipotesis.....	58
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	59

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	62

4.2	Analisa Deskriptif.....	63
4.2.1	Analisa Servicescape .....	64
4.2.1.1	Dimensi Ambient Condition .....	64
4.2.1.2	Dimensi Spatial Layout and Functionlity .....	65
4.2.1.3	Dimensi Sign Symbol and Artefak .....	67
4.2.2	Keseluruhan Dimensi Servicescape .....	68
4.2.3	Keseluruhan Minat Beli Ulang .....	70
4.3	Pembahasan .....	71
4.3.1	Uji Normalitas Data.....	71
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.3.3	Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	73
4.3.4	Uji Hipotesis.....	74
4.3.5	Analisis Koefisien Determinan.....	75
4.3.6	Hasil Penelitian.....	75

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran .....	77
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	78
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**