

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel.....	6
2.1.1 Klasifikasi Hotel.....	6
2.1.2 Hotel Budget	8
2.2 Kepuasan.....	9
2.2.1 Definisi	9
2.2.2 Dimensi	9
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Online Review	11
2.3.1 Online Travel Agent	11
2.4 Orisinalitas Penelitian	12
2.5 Kerangka Penelitian	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15

3.2	Lokasi Penelitian.....	15
3.3	Jenis dan sumber data Data	15
3.4	Instrumen Penelitian.....	15
3.5	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	16
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	16
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	18
4.1	Profil Hotel <i>Budget</i> di Kota Bandung	18
4.1.1	Gambaran Umum Hotel <i>Budget</i> di Kota Bandung.....	18
4.1.2	Karakteristik Responden.....	21
4.2	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Sejarah TripAdvisor	32
4.2.2	Online Review Hotel Budget Melalui Web TripAdvisor	32
4.2.3	<i>Content Analysis</i> Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Online Review</i> Hotel Budget	34
4.3	Pembahasan.....	38
4.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Online Review Menginap Di Hotel Budget.....	38
4.3.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan Tamu hotel Budget	38
BAB 5	PENUTUP.....	40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	40
	DAFTAR PUSTAKA.....	42
	LAMPIRAN.....	45