

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN HOTEL ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI SWISSOTEL JAKARTA PIK AVENUE, JAKARTA UTARA ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Juliana, S.E., M.M. selaku Pembimbing Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Ibu Yustisia Kristiana, S.S.T., M.M., selaku Ketua Penguji.
5. Ibu Sandra Maleachi, S.Pd., M.A., selaku Anggota Penguji.

6. Ibu Nova Irene Bernadette Sitorus, S.Par., M.M.Par., selaku Anggota Penguji.
7. Bapak V. Nonot Yuliantoro, S.Sos., M.M., selaku Penasihat Akademik Christian Gunawan dan Valencia Chatlyn Gani dan Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M.,CHE, selaku Penasehat Akademik Joecelind Gabriela.
8. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
9. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
10. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini
11. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
12. Teman-teman seperjuangan Kelas A dan Kelas E yang telah memberikan semangat dan bantuan.
13. Teman-teman akrab Bellinda, Yanwar, Martha, Dennis, Raissa, Nerissa yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
14. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 7 Agustus 2020

Tim Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan dan Batasan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Paparan Teoritis	15
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25
C. Perumusan Hipotesis	28
D. Rerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	30
B. Rancangan Penelitian Sebelumnya	33
C. Metode Penentuan Sampel.....	35
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Pengukuran Variabel.....	36

F. Metode Analisis Data.....	39
------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil	46
B. Pembahasan.....	48

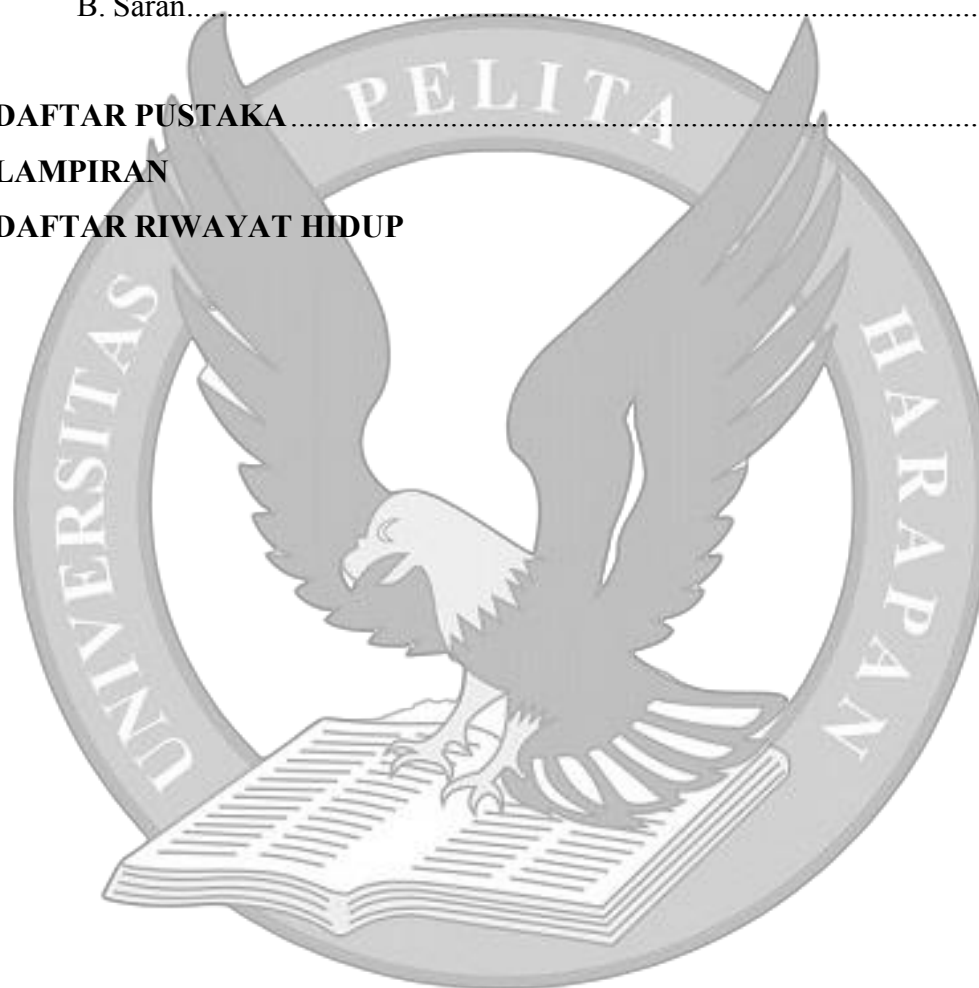
BAB V PENUTUP

A. Simpulan	75
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Hotel Bintang di DKI Jakarta	4
2.	Contoh Ulasan Tamu Pada Situs TripAdvisor 2020	9
3.	Contoh Ulasan Tamu Pada Situs Traveloka 2020	10
4.	Rerangka <i>Customer Experience</i>	16
5.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	24
6.	Rerangka Konseptual	29
7.	Lambang Swissotel	30
8.	Lokasi Swissotel	31
9.	Hasil Akhir Model Penelitian	71



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	PDRB DKI Jakarta Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Katagori I Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum (Miliar Rupiah).....	5
2.	PDB Atas Dasar Harga Berlaku dan Harga Konstan Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum (Triliun Rupiah).....	5
3.	Tingkat Penghunan Kamar Hotel Berbintang Menurut Propinsi dan Kelas Hotel Tahun 2017 – 2018.....	6
4.	Jumlah Pengunjung Swisotel.....	11
5.	Uji Validitas Indikator <i>Customer Experince, Hotel Atmosphere,</i> dan Keputusan Menginap.....	32
6.	Uji Reliabilitas Indikator <i>Customer Experince, Hotel Atmosphere,</i> dan Keputusan Menginap.....	33
7.	<i>Customer Experience</i>	37
8.	<i>Hotel Atmosphere</i>	38
9.	Keputusan Menginap.....	39
10.	Hasil Olahan Data Profil Responden	49
11.	Hasil Olahan Data Kuisisioner bagian <i>Customer Experience</i>	52
12.	Hasil Olahan Data Kuisisioner bagian <i>Hotel Atmosphere</i>	58
13.	Hasil Olahan Data Kuisisioner bagian Keputusan Menginap.....	62
14.	Uji Validitas	66
15.	Uji Reabilitas.....	67
16.	Model <i>Summary Customer Experience</i> Terhadap Keputusan Menginap	68
17.	ANOVA 1	68
18.	<i>Coefficient 1</i>	69
19.	Model <i>Sumarry Hotel Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Menginap.....	70
20.	ANOVA 2	70
21.	<i>Coefficient 2</i>	71
22.	Model <i>Summary Customer Experience</i> dan <i>Hotel Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Menginap	71
23.	ANOVA 3	72
24.	<i>Coefficient 3</i>	72
25.	Uji Multikolinearitas	73