

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi ini dapat di selesaikan. Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul *PENGARUH CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP REPATRONAGE INTENTION PADA HOTEL BERBINTANG LIMA DI WILAYAH JAKARTA* 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 - Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir 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 ini, yaitu kepada:

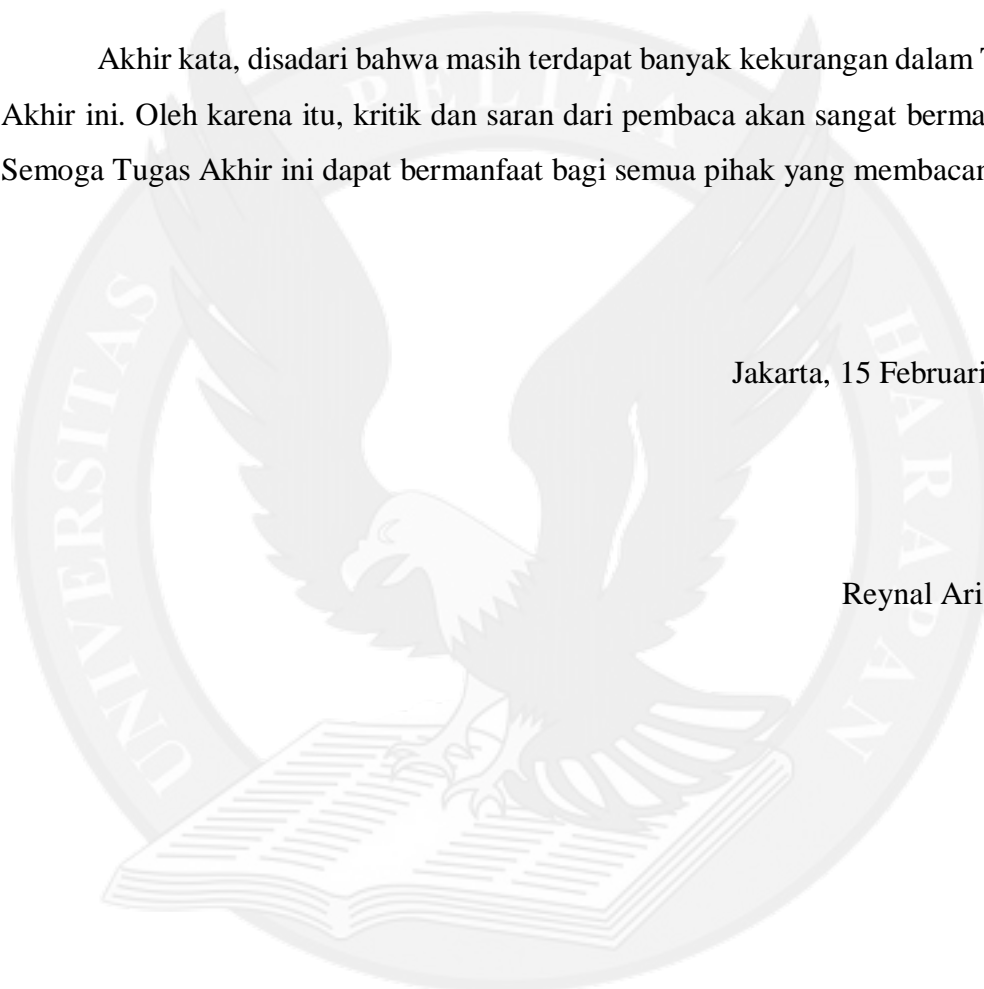
1. Ibu Dr. Wulanmeiaya Wowor, S.E., M.M., selaku Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Universitas Pelita Harapan dan selaku Penasehat Akademik
4. Ibu Julita Then, S.Par., M.Par., selaku Ketua Penguji, Bapak Dr. Ir. Rudy Pramono, M.Si. dan Ibu Lice Sari., A.Md., B.As., M.B.A., selaku Anggota Penguji
5. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
6. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
7. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Orang tua, kakak, serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.

9. Teman – teman seperjuangan dari kelas F dan C yang telah memberikan semangat dan bantuan.
10. Teman – teman akrab Bonita Darma Sanjaya, Erinna Gracia, Gesviandhi Chandra Wijaya, Jessica Novia, Nicho Edistra, Phoenix. P. Margamu, Raymond Soetrisno, yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 15 Februari 2021

Reynal Ari Putra



# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Paparan Teoritis.....	14
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	27
C. Hipotesis.....	28
D. Rerangka Konseptual.....	30
<b>BAB III METODE ANALISIS.....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	31
B. Rancangan Penelitian.....	32
C. Metode Penentuan Sampel.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Pengukuran Variabel.....	37
F. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Hasil.....	48
B. Pembahasan.....	58

<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN RENCANA KEBERLANJUTAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Persentase Penjualan di Bidang Pariwisata .....	2
2.	Kerangka Konseptual.....	30



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Lima di Wilayah Jakarta Bulan April – September Tahun 2019 – 2020.....	3
2.	Hasil Pra Survei.....	5
3.	Hasil Penelitian Terdahulu Tentang <i>Customer Engagement</i> dan <i>Repatronage Intention</i> .....	27
4.	Pertanyaan Kuesioner .....	38
5.	Inteperstasi Koefisien Korelasi.....	44
6.	Hasil Olahan Data <i>Customer Engagement</i> .....	48
7.	Hasil Olahan Data <i>Repatronage Intention</i> .....	51
8.	Hasil Uji Validitas .....	52
9.	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
10.	Hasil Uji Normalitas .....	55
11.	Hasil Analisis Korelasi .....	56
12.	<i>Model Summary</i> .....	56
13.	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	57