

.KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-nya dalam penulisan tugas akhir, Selain itu tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN NIAT PERILAKU PADA HOTEL BINTANG 5 DI BALI**. Melalui penelitian ini dapat diselesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pelita Harapan. Ucapan banyak terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Bapak Paulus Yokie Radnan, SE.,MBA, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah selalu sabar menghadapi peneliti dan memberikan sungguh banyak masukan, ide, kritik dan juga waktu dalam guna menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi peneliti.

Dukungan moral dan materi juga banyak didapatkan oleh peneliti dari berbagai pihak dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.p., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Paulus Yokie Radnan, SE.,MBA, selaku dosen pembimbing di Universitas Pelita Harapan.

4. Seluruh dosen, staf tata usaha, dan staf pengajar di Universitas Pelita Harapan yang berkontribusi dalam memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, dan saran yang sungguh bermanfaat bagi peneliti selama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan.
5. Orang tua dan seluruh anggota keluarga yang tidak berhenti mendukung, mendoakan, dan memberi motivasi kepada peneliti selama menyelesaikan program studi dan skripsi di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh teman-teman yang selalu setia menemani dan mengisi hari-hari peneliti dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang berkontribusi dan telah membantu peneliti selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti pun menyadari bahwa masih sungguh banyak kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga peneliti menyadari bahwa masih sungguh banyak kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga peneliti sangat terbuka dalam menerima segala bentuk kritik, saran dan masukan yang bersifat objektif dan membangun sehingga dapat bermanfaat dalam rangka memberikan wawasan yang lebih luas untuk peneliti. Atas ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas perhatiannya.

Denpasar, 24 November 2020

Jesson Surya Cahya

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II: LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	15
2.2. Perilaku Karyawan (<i>Employee behaviour</i>).....	17
2.2.1 Pengertian <i>employee behaviour</i>	17
2.2.2. Faktor-faktor Pembentuk Perilaku Karyawan	18
2.3. <i>Room Amenities</i>	19
2.3.1. Pengertian Fasilitas	19
2.3.2. Jenis-jenis Fasilitas	20
2.3.4. Jenis Fasilitas Kamar Hotel	20
2.4. <i>Physical Evidence</i>	22

2.4.1. Pengertian <i>Physical Evidence</i>	22
2.4.2. Tipe Bukti Fisik	23
2.4.3. Elemen Bukti Fisik	24
2.5. <i>Food Quality</i>	26
2.6. <i>Behavioural Intention</i>	27
2.6.1. Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	27
2.6.2. Dimensi <i>Behavioral Intention</i>	28
2.7. Hubungan antar variable	30
2.7.1. Pengaruh <i>Employee Behaviour</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.7.2. Pengaruh <i>room amenities</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	30
2.7.3. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.7.4. Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.7.5. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioural repurchase intentions</i>	33
2.8. Model Penelitian.....	33
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Paradigma Penelitian	35
3.2. Jenis Penelitian	37
3.3. Unit Analisis	37
3.4. Pengukuran Variabel	38
3.5. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	38
3.6. Skala Pengukuran	41
3.7. Metode pengumpulan data	42
3.8. Etika Pengumpulan Data	43
3.9. Teknik Pembuatan Kuesioner	44
3.10. Populasi dan Sampel	45
3.11. Metode Penentuan Sampel	46

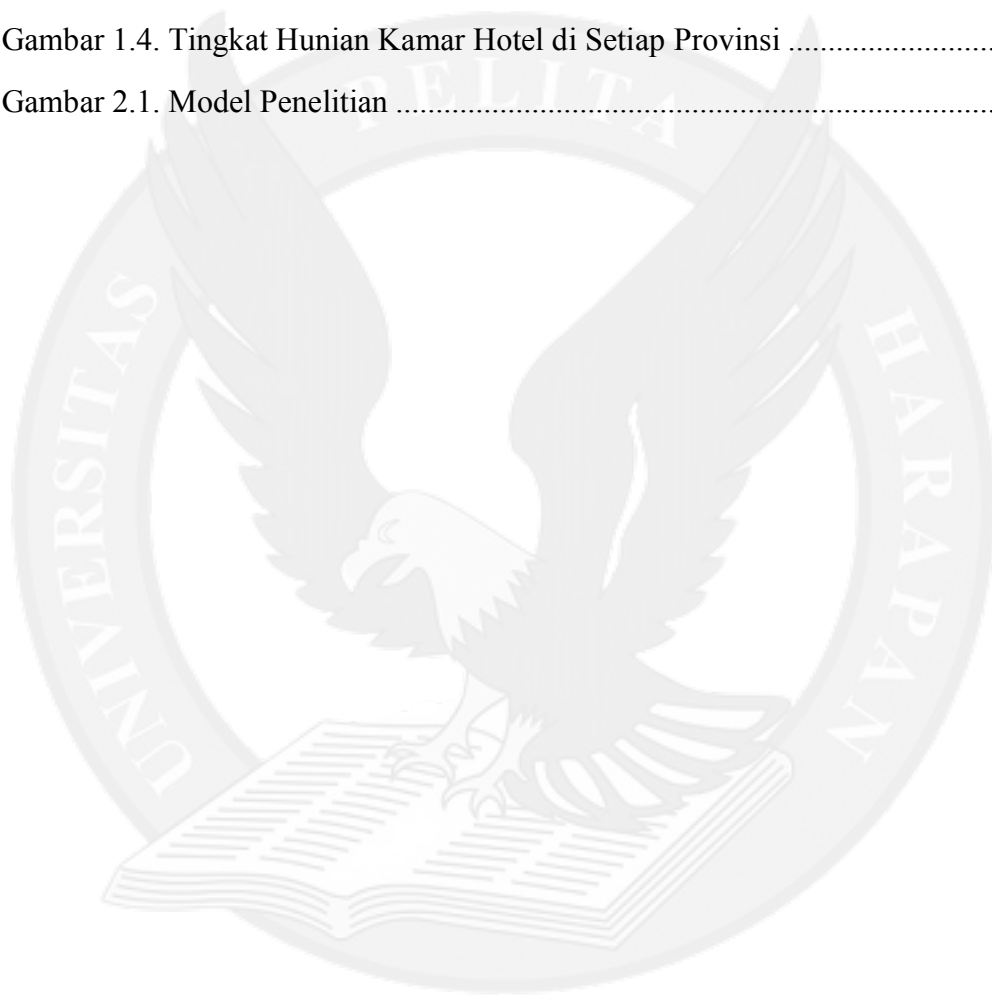
3.12. Teknik Analisis Data	46
3.13. Uji PLS SEM.....	48
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Karakteristik Responden	52
4.2. Hasil Uji Outer Model (Penelitian Actual) PLS.....	54
4.3 Uji Reliabilitas.....	57
4.4. Hasil Uji Hipotesis	58
4.5. Pembahasan	60
4.5.1. Pengaruh antara <i>employee behaviour</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	60
4.5.2. Pengaruh <i>room amenities</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	60
4.5.3. Pengaruh <i>physical evidence</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	61
4.5.4. Pengaruh <i>food quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	61
4.5.5. Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	66
BAB V: PENUTUP.....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Implikasi	65
5.2.1. Implikasi Teoritis	65
5.2.2. Implikasi Manajerial	66
5.3. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.4. Tingkat Penghunian Kamar Menurut klasifikasi bintang di Bali	11
Tabel 2.1. Fasilitas <i>Servicescape</i>	25
Tabel 3.1. Paradigma Penelitian.....	36
Tabel 3.2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2. Usia Responden	53
Tabel 4.3. Status responden	54
Tabel 4.4. Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.5. Pekerjaan responden	55
Tabel 4.6. Factor Loading Actual Test.....	55
Tabel 4.7. Nilai AVE Actual Test.....	56
Tabel 4.8. HTMT Actual Test.....	57
Tabel 4.9. Cronbach Alpha Actual Test.....	57
Tabel 4.10. Composite Reliability Actual Test.....	58
Tabel 4.11. Adjusted R Square	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Model Struktural (Hipotesis) Penelitian Aktual.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Hotel Indonesia 1985-2019.....	3
Gambar 1.2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang.....	4
Gambar 1.3. Perubahan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Di Setiap Provinsi Tahun 2018-2019.....	6
Gambar 1.4. Tingkat Hunian Kamar Hotel di Setiap Provinsi.....	7
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2. Hasil Output PLS.....	80
Lampiran 3. Jurnal Utama.....	83

