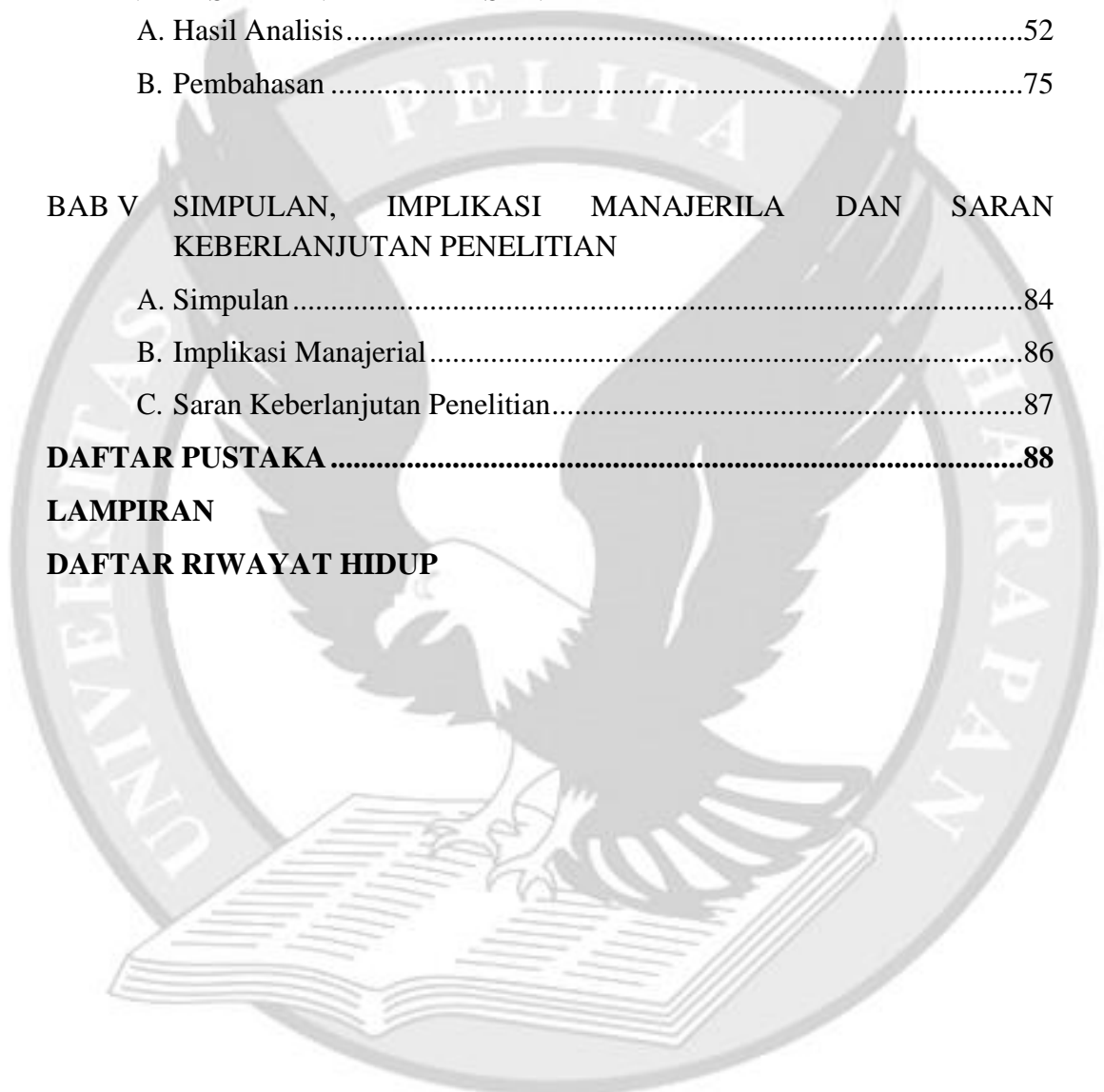


DAFTAR ISI

Halaman

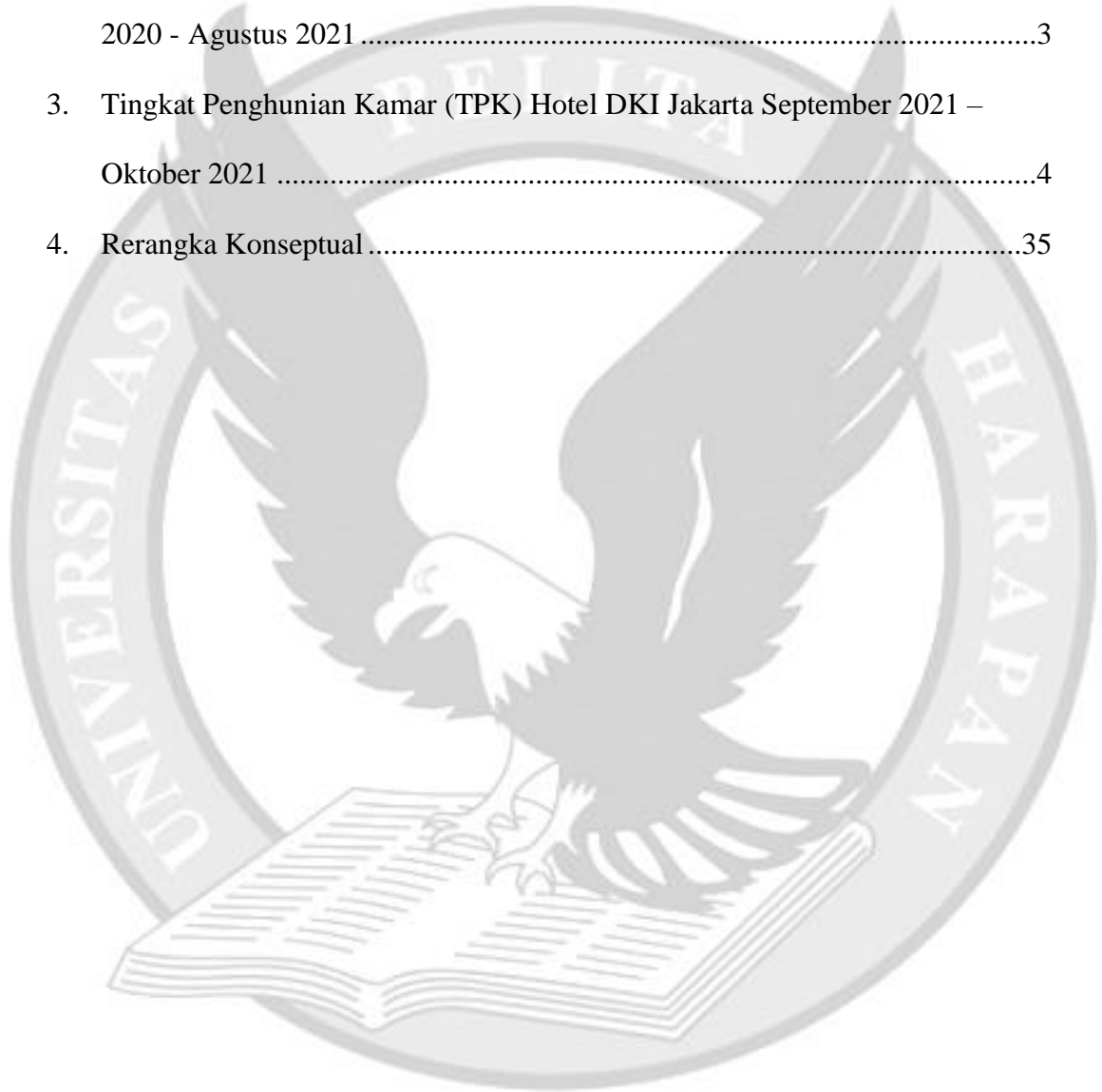
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....v	v
DAFTAR ISI..... vii	vii
DAFTAR GAMBAR..... ix	ix
DAFTAR TABEL.....x	x
DAFTAR LAMPIRAN..... xii	xii
ABSTRAK xiii	xiii
ABSTRACT xiv	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah..... 1	1
B. Rumusan Masalah.....9	9
C. Tujuan Penelitian..... 10	10
D. Manfaat Penelitian..... 11	11
E. Batasan Penelitian.....12	12
F. Sistematika Penulisan..... 15	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Paparan Teoritis.....18	18
B. Hasil Penelitian Sebelumnya.....31	31
C. Perumusan Hipotesis.....33	33
D. Rerangka Konseptual.....35	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....36	36
B. Rancangan Penelitian.....37	37

C. Metode Penentuan Sampel	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	40
E. Pengukuran Variabel	42
F. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Analisis.....	52
B. Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERILA DAN SARAN KEBERLANJUTAN PENELITIAN	
A. Simpulan.....	84
B. Implikasi Manajerial.....	86
C. Saran Keberlanjutan Penelitian.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
1. Pertumbuhan Industri Perhotelan Tahun 2020-2021	1
2. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Indonesia Agustus 2020 - Agustus 2021	3
3. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel DKI Jakarta September 2021 – Oktober 2021	4
4. Rerangka Konseptual	35



DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Indonesia Tahun 2016-2020	2
2. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang DKI Jakarta Tahun 2016-2020.....	3
3. Hotel Berbintang Lima Jakarta Pusat.....	12
4. Perbedaan Pelayanan Hotel Berbintang	22
5. Hasil Penelitian Terdahulu Tentang <i>Service quality</i> terhadap <i>Brand loyalty</i>	31
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	43
7. Profil Responden.....	52
8. Frekuensi Menginap dalam 1 Tahun.....	55
9. Alasan Menginap	56
10. Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat yang Pernah Responden Kunjungi	56
11. Hasil rata-rata pertanyaan indikator <i>service quality</i>	58
12. Hasil rata-rata pertanyaan indikator <i>brand loyalty</i>	63
13. Uji Validitas Variabel <i>Service quality</i>	64
14. Uji Validitas Variabel <i>Brand loyalty</i>	65
15. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	65
16. Hasil Uji Normalitas Data	66
17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
18. Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
19. Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson.....	69

20. Hasil Analisis Regresi Sederhana	70
21. Model <i>Summary</i> (sig. F Change)	72
22. Model <i>Summary</i>	72
23. Hasil uji Anova	74



DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	A-1
2. Hasil <i>Output</i> Pengolahan Data.....	A-1

