

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan hikmat serta kesehatan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian serta penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapakan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini dari awal hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam perkuliahan selama saya berkuliah di UPH Kampus Surabaya
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya, dosen pengajar, dan dosen pembimbing akademik
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan banyak perhatian dan waktu yang begitu besar dan juga kasih kepada saya dari awal penelitian hingga saat ini penelitian dapat terselesaikan dengan baik
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Keluarga saya; Mama, Adik dan Nenek yang senantiasa mendoakan saya dan membantu mendukung saya dalam mengerjakan penelitian ini.
6. Teman-teman saya di BEM UPH Kampus Surabaya periode 2021/2022 yang memberikan dukungan positif kepada saya selama mengerjakan penelitian ini
7. Grup BPH dan Kadept BEM UPH Kampus Surabaya periode 2021/2022; Ellsa Amanda, Kirey Palit, Febyola Elizabeth dan Rachelia yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam pengerjaan penelitian ini

8. Teman-teman, Jesica Anastasia, Sheryl Dominic, Yeremia Matthew, Nicco Hadi, dan teman-teman saya lainnya di grup “*Bubble*”
9. Sahabat-sahabat terbaik saya; Niken Rodliyatul, Andhita Cantikasari dan Dini Tri yang senantiasa memberikan dukungan untuk saya mengerjakan penelitian ini.
10. Student Mentoring 2021/2022 terutama untuk head mentor saya Ibu Yenny Augustine yang telah senantiasa mendukung dan memperhatikan saya.
11. Seseorang yang senantiasa mendukung saya dan menemani saya dalam mengerjakan penelitian ini yaitu Nauval Virdhy Prariska yang juga berkontribusi membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang serupa. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat berguna untuk penyempurnaan selanjutnya.

Malang, 10 Oktober 2022

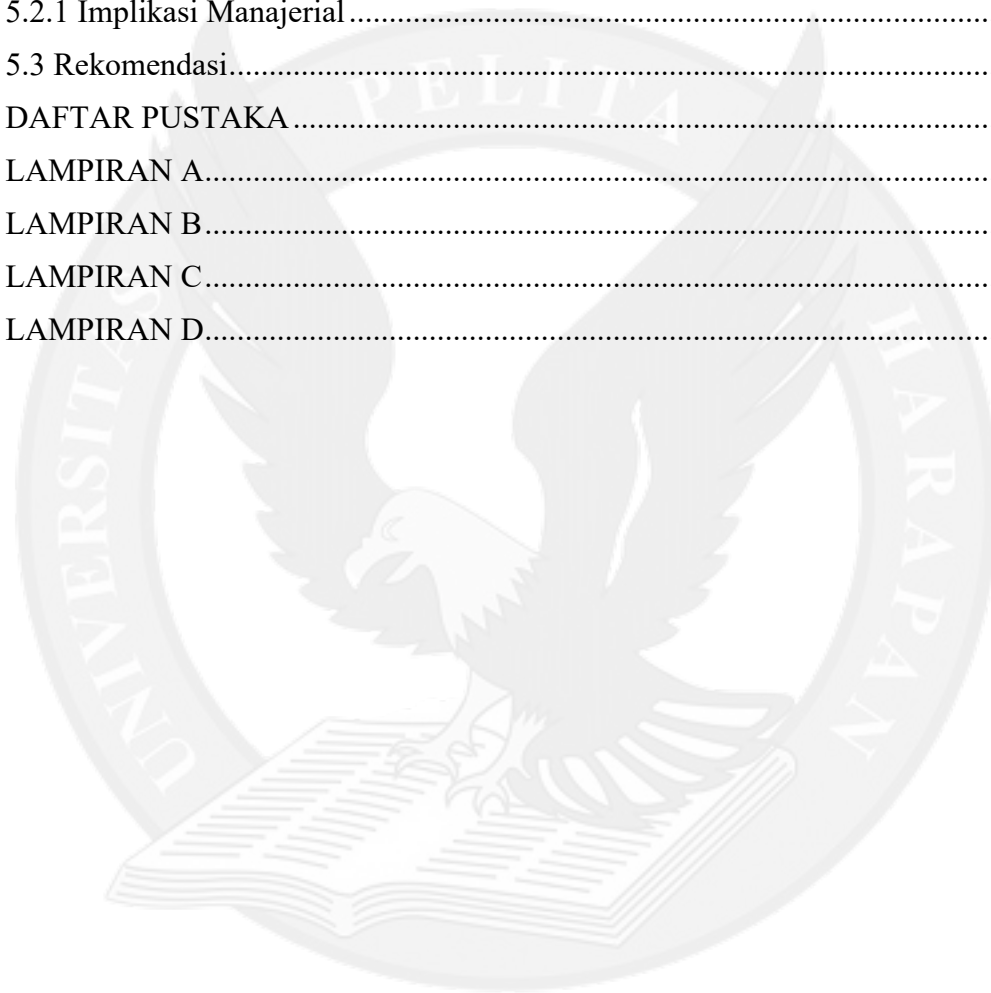
Kezia Marmina Kentas

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR .....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
IDENTITAS TIM PENGUJI .....	iv
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II .....	13
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Servicescape</i> .....	13
2.1.2 <i>Positive Emotion</i> .....	16
2.1.3 <i>Perceived Value</i> .....	18
2.1.4 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23

2.3.1 Pengaruh <i>Substantive Servicescape</i> terhadap <i>Positive Emotion</i> .....	23
2.3.2 Pengaruh <i>Communicative Servicescape</i> terhadap <i>Positive Emotion</i> .....	23
2.3.3 Pengaruh <i>Positive Emotion</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	24
2.3.4 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>World-of-Mouth</i> .....	25
2.4 Model Penelitian.....	27
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	27
BAB III.....	29
METODOLOGI PENELITIAN .....	29
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel .....	30
3.3 Model Pengumpulan Data .....	32
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	34
3.4.1 Definisi Operasional .....	34
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	37
3.5 Metode Analisis Data .....	38
BAB IV.....	48
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Bobobox .....	48
4.2 Analisis Data.....	49
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	49
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	67
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
4.3 Pengujian Hipotesis .....	81
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ) .....	81
4.3.2 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_2$ ) .....	82
4.3.3 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_3$ ) .....	83
4.3.4 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_4$ ) .....	83
4.4 Pembahasan .....	84

BAB V .....	100
KESIMPULAN.....	100
5.1 Simpulan.....	100
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	100
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	103
5.2 Implikasi .....	104
5.2.1 Implikasi Manajerial.....	105
5.3 Rekomendasi.....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	34
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi responden dengan karakteristik pernah menginap di Bobobox Hotel Kapsul Malang berdasarkan kategori usia .....	51
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Substantive Servicescape.....	52
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Communicative Servicescape .....	57
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Positive Emotion.....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Perceived Value.....	63
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Word-of-Mouth.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas.....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	74
Tabel 4. 14 Regresi Berganda Pengaruh Substantive Servicescape (SSS) dan Communicative Servicescape (CSS) terhadap Positive Emotion (PEM).....	75
Tabel 4. 15 Regresi Berganda Pengaruh Positive Emotion (PEM) terhadap Perceived Value (PV) .....	77
Tabel 4. 16 Regresi Berganda Pengaruh Perceived Value (PV) terhadap Word-of-Mouth (WOM).....	79
Tabel 4. 17 Rangkuman Hasil Hipotesis .....	81
Tabel 4. 18 Indikator yang membentuk Substantive Servicescape .....	88
Tabel 4. 19 Indikator yang membentuk Communicative Servicescape.....	86
Tabel 4. 20 Indikator yang membentuk Positive Emotion .....	93
Tabel 4. 21 Indikator yang membentuk Perceived Value.....	96
Tabel 4. 22 Indikator yang membentuk Word-of-Mouth (WOM) .....	97
Tabel 5. 1 Implikasi Teori.....	104
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bobobox.....	3
Gambar 1. 2 Website bobobox .....	4
Gambar 1. 3 Perbandingan rating Jakpod dengan Bobobox.....	5
Gambar 1. 4 Penilaian Aplikasi Bobobox .....	6
Gambar 1. 5 Media Sosial Bobobox.....	7
Gambar 1. 6 Fitur chat dengan Host melalui aplikasi Bobobox.....	7
Gambar 1. 7 Pods di Hotel Bobobox .....	8
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	22
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	27
Gambar 4. 1 Bobobox Alun Alun Malang .....	49
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden .....	51
Gambar 4. 4 ScatterPlot Uji Normalitas SSS,CSS *PEM.....	69
Gambar 4. 5 ScatterPlot Uji Normalitas PEM *PV.....	70
Gambar 4. 6 ScatterPlot Uji Normalitas PV *WOM.....	70
Gambar 4. 7 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas SSS, CSS* PEM.....	72
Gambar 4. 8 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas PEM *PV .....	72
Gambar 4. 9 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas PV *WOM .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D.....	C-1

