

KATA PENGANTAR

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

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

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

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, , dosen PA, dosen pengajar, dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Hannaniel M. Gunawan, B.A, M.BA., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehinggasaya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya

lalui selama berkuliah di UPH Surabaya dan sebagai dosen penguji kedua saya yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

6. Keluarga saya yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
7. Teman-teman dan sahabat terbaik saya, Matthew Djambek, Jonathan C.W., Ria Paramita, Ko Devin, Ko Irawan, Ce Gabby yang sudah membantu banyak hal dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

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

Denpasar, 8 Oktober 2022

Yeremia Matthew

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 <i>Behavioural Intentions</i>	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Food Quality</i>	18
2.1.4 <i>Physical Evidence</i>	19
2.1.5 <i>Room Amenities</i>	21
2.1.6 <i>Employee Behaviour</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh <i>Employee Behaviour</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26

2.3.2	Pengaruh <i>Room Amenities</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.3.3	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.4	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioural Intentions</i>	28
2.4	Model Penelitian.....	29
2.5	Bagan Alur Berpikir	30
BAB III.....		32
METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	35
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.4.1	Definisi Operasional.....	36
3.4.2	Pengukuran Variabel	39
3.5	Metode Analisis Data	40
BAB IV		50
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Hotel The Apurva Kempinski.....	50
4.2	Analisis Data	52
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	52
4.2.1.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioural Intentions</i>	54
4.2.1.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	56
4.2.1.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	57
4.2.1.4	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Evidence</i>	60
4.2.1.5	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Room Amenities</i>	62
4.2.1.6	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel	

<i>Employee Behaviour</i>	65
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	67
4.2.2.1 Uji Validitas	67
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	69
4.2.2.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas	71
4.2.2.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas	72
4.2.2.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas.....	73
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.2.3.1 Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Food Quality, Physical Evidence,</i> <i>Room Amenities, dan Employee Behaviour</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
4.2.3.2 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioural Intentions</i>	76
4.3 Pengujian Hipotesis	78
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	78
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H_2).....	79
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H_3).....	80
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H_4).....	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H_5).....	82
4.4 Pembahasan	83
BAB V.....	106
KESIMPULAN.....	106
5.1 Simpulan.....	106
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	106
5.1.1.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	106
5.1.1.2 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	107
5.1.1.3 Pengaruh <i>Room Amenities</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	108
5.1.1.4 Pengaruh <i>Employee Behaviour</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	109

5.1.1.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioural Intentions</i>	110
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	111
5.2 Implikasi.....	111
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	111
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	113
5.3 Rekomendasi	117
DAFTAR PUSTAKA	118
KUISIONER PENELITIAN.....	A-1



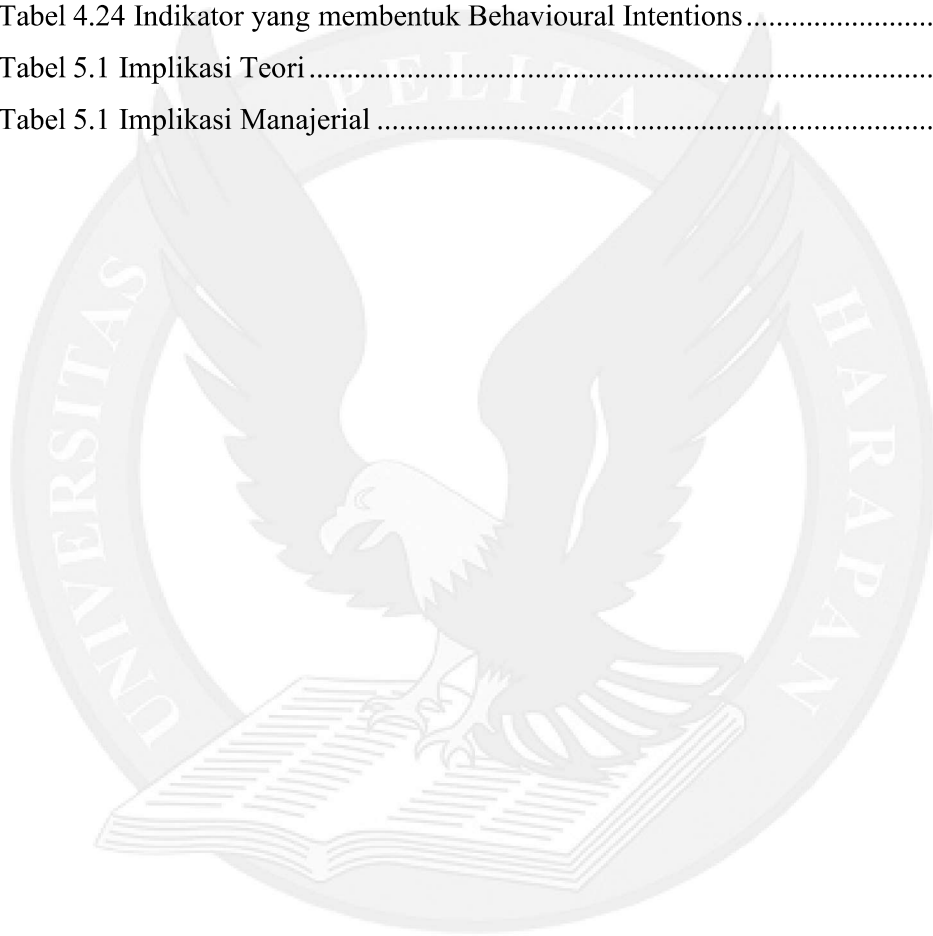
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Luas Properti Apurva Difoto dari Atas.....	4
Gambar 1.2 Berita Rencana Pembukaan Hotel The Apurva Kempinski Lombok .	6
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan Di <i>Google Review</i>	7
Gambar 1.4 Staff di The Apurva Kempinski.....	8
Gambar 1.5 Kamar di The Apurva Kempinski.....	8
Gambar 1.6 Lobby Hotel.....	9
Gambar 1.7 Variasi Makanan.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	25
Gambar 4.1 Logo The Apurva Kempinski	51
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden	53
Gambar 4.4 ScatterPlot Uji Normalitas FQ,PE,RA,EB*CS.....	70
Gambar 4.5 ScatterPlot Uji Normalitas CS * BI.....	70
Gambar 4.6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas FQ,PE,RA,EB * CS	71
Gambar 4.7 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas CS * BI	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Hotel Bintang 5 di Sekitar Nusa Dua	4
Tabel 3.1 Likert Scale Point	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel	38
Tabel 3.3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	52
Tabel 4.3 Deskripsi Mean Rating Index	53
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Behavioural Intentions	54
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Customer Satisfaction	56
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Food Quality	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Physical Evidence	60
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Room Amenities	63
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Employee Behaviour	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.16 Regresi Berganda Pengaruh Food Quality (FQ), Phisycal Evidence (PE), Room Amenities (RA), Employee Behaviour (EB) terhadap Customer Satisfaction (CS)	74
Tabel 4.17 Regresi Sederhana Pengaruh Customer Satisfaction (CS) terhadap Behavioural Intentions (BI)	76

Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Hipotesis	78
Tabel 4.19 Indikator yang membentuk Food Quality	87
Tabel 4.20 Indikator yang membentuk Employee Behaviour	90
Tabel 4.21 Indikator yang membentuk Physical Evidence	94
Tabel 4.22 Indikator yang membentuk Room Amenities	97
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk Customer Satisfaction	101
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk Behavioural Intentions	103
Tabel 5.1 Implikasi Teori	112
Tabel 5.1 Implikasi Manajerial	116



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL UJI DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN	D-1

