

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Sistematikan Penulisan.....	11
BAB II	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Employee Behavior	12
2.1.2 Room Amenities	13
2.1.3 Physical Evidence	15
2.1.4 Customer Satisfaction	16
2.1.3 Behavioral Intentions	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Pengaruh Employee Behavior terhadap Customer Satisfaction.....	20
2.3.2 Pengaruh Room Amenities terhadap Customer Satisfaction.....	20

2.3.3 Pengaruh Physical Evidence terhadap Customer Satisfaction	21
2.3.4 Pengaruh Employee Behavior terhadap Behavioral intentions.....	21
2.3.5 Pengaruh Room Ameneties terhadap Behavioral intentions.....	21
2.3.6 Pengaruh Physical evidence terhadap Behavioral intentions.....	22
2.3.7 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Behavioral intentions	22
2.4 Model Penelitian	23
2.5 Bagan Alur Berpikir	23
BAB III.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1 Data Primer	29
3.3.2 Data Sekunder	29
3.4 Metode dan Teknik Pengambilan Data	30
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Metode Analisis Data	34
3.8 Statistik Deskriptif.....	34
3.9 Uji Asumsi Klasik	34
3.9.1 Uji Normalitas	34
3.9.2 Uji Multikolinearitas	35
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9.4 Uji Linearitas.....	36
3.9.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
3.9.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.10 Uji Hipotesis.....	38

3.10.1 Uji T	38
3.10.2 Uji Kelayakan Model	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Hotel Sofitel Bali.....	39
4.2 Analisis Data	40
4.3 Metode Analisis Statistik	63
4.4 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5 Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi.....	93
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN A.....	106
PERTANYAAN.....	107



DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sofitel Nusa Dua Bali	1
Gambar 1.2 Lobby Sofitel Nusa Dua Bali	2
Gambar 1.3 Lobby Sofitel Nusa Dua Bali	4
Gambar 1.4 In Room Bathroom.....	5

