

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, dalam penulisan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul ***“Word of Mouth dan Electronic Word of Mouth Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Hotel Bintang 5 di Jakarta”***

Melalui penelitian ini dapat diselesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci, Tangerang. Ucapan banyak terimakasih juga peneliti ucapkan kepada Bapak Paulus Yokie Radnan S.E., 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 materil juga banyak di dapatkan oleh peneliti dari berbagai pihak dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

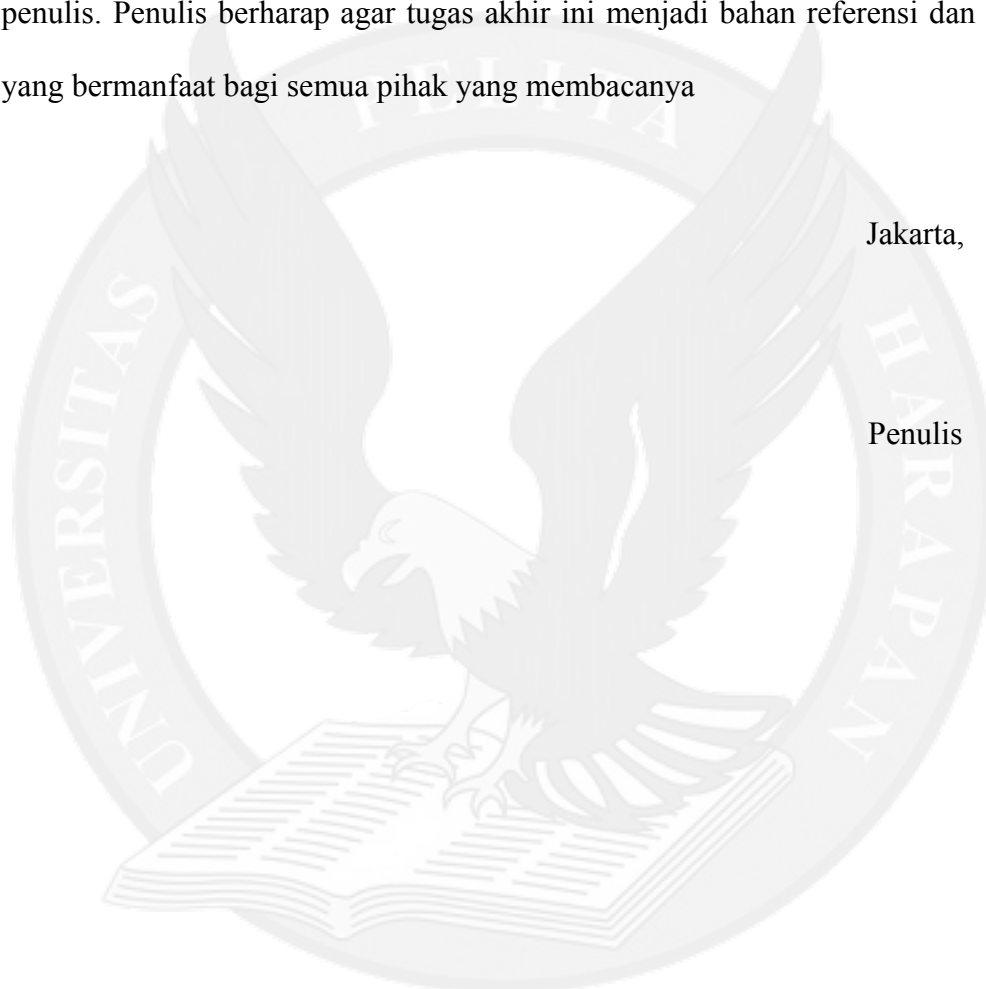
1. Tuhan Yang Maha Esa, tanpa bantuan Nya penulis tidak dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.

3. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan banyak bimbingan, saran, kritik, dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Paulus Yokie Radnan S.E., MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan saran untuk penulis.
5. Ibu Sabrina Sihombing selaku dosen Penasehat Akademik yang sudah membantu saya selama masa kuliah.
6. Seluruh dosen Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama kuliah di Universitas Pelita Harapan.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Universitas Pelita Harapan Business School yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam kegiatan administrasi.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Cindy Pratama, Arlyana Harren, Sebastian Frederick, Wanda Anjani, Tresia Anggreini, Kezia Lady Anantasya, Chindy Trisia, Bellinda Laycaria, Caroline Felim yang selalu memberikan dukungan untuk saya selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Teman-teman, sahabat, dan saudara yang selalu menemani dan mendukung penulis baik dalam keadaan senang maupun susah
11. Teman- teman kuliah, kepanitiaan, dan teman-teman sekolah yang telah memberikan doa.
12. Seluruh pihak yang Namanya tidak bisa disebutkan satu per satu

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang dapat membantu membangun dan bermanfaat sangat dihargai oleh penulis. Penulis berharap agar tugas akhir ini menjadi bahan referensi dan acuan yang bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Jakarta,

Penulis



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Harga	19
2.2 Kualitas Pelayanan	20
2.2.1 Perilaku Karyawan (Employee Behaviour).....	22
2.2.2 Fasilitas Kamar (<i>Room Amenities</i>).....	23
2.2.3 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	24
2.2.4 Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	24
2.3 Citra	25
2.4 Kepuasan	29
2.5 <i>Word of Mouth</i>	31
2.6 <i>Electronic Word of Mouth</i>	32
2.7 Harga dengan Kepuasan	33
2.8 Kualitas pelayanan dan Kepuasan	34

2.9	Citra dan Kepuasan.....	35
2.10	Kepuasan dan <i>Word of Mouth</i>	36
2.11	Kepuasan dan <i>Electronic Word of Mouth</i>	36
2.12	Model Penelitian.....	38
BAB III.....		39
METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Paradigma Penelitian.....	39
3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Objek dan Subjek Penelitian.....	41
3.4	Unit Analisis.....	42
3.5	Jenis Penelitian.....	43
3.6	Pengukuran Variabel.....	44
3.7	Populasi dan Sampel.....	45
3.8	Teknik Pembuatan Kuesioner.....	47
3.9	Skala Pengukuran.....	53
3.10	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.11	Etika Pengumpulan Data.....	56
3.12	Metode Analisis Data.....	57
3.13	Statistik Deskriptif.....	57
3.14	Statistik Inferensial.....	58
3.15	<i>Goodness of fit</i>	59
3.16	Uji Reliabilitas.....	59
3.17	Uji Validitas.....	60
3.18	Model Penelitian Loading Factor.....	62
3.19	Average Variance Extracted.....	62
3.20	Structural Equation Modeling.....	63
3.21	Partial Least Squares.....	64
3.22	Pengujian Awal.....	64
BAB IV.....		71
HASIL PENELITIAN.....		71
4.1	Profil Responden.....	71
4.2	Hasil Data rentang Tahun menginap di hotel berbintang di Jakarta.....	71

4.3	Teman berwisata.....	72
4.4	Nama Hotel.....	73
4.5	Jenis Kelamin	74
4.6	Usia.....	75
4.7	Domisili	76
4.8	Pekerjaan	77
4.9	Pendidikan Sekarang	78
4.10	Pendapatan Per Bulan.....	79
4.11	Frekuensi Menginap di Hotel.....	80
4.12	Pengujian Aktual	81
4.13	Statistik Deskriptif.....	81
4.14	Statistik Inferensial.....	84
4.15	Uji Vaiditas Konvergen- Uji Aktual	84
4.16	Validitas Diskriminan – Uji Aktual.....	86
4.17	Common Method Bias- Uji Aktual	90
4.18	Uji Reliabilitas.....	93
4.19	R ² dan Q ²	94
4.20	Goodness of Fit	96
4.21	Uji Hipotesis.....	97
4.22	Pembahasan	101
4.23	Perbedaan antara Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat ini ..	106
BAB V.....		108
SIMPULAN DAN SARAN.....		108
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Implikasi Teoritis.....	110
5.3	Implikasi Manajerial.....	111
5.4	Batasan Penelitian	113
5.5	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN A.....		129
KUESIONER.....		129
LAMPIRAN B.....		140

HASIL DATA MENTAH.....	140
LAMPIRAN C.....	144
HASIL AKTUAL SMARTPLS	144



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	47
Tabel 3. 2 Skala Likert	54
Tabel 3. 3 Construct Reliability dan Validity Dengan Menggunakan Smart PLS	64
Tabel 3. 4 Outer Loadings Berdasarkan Smart PLS	65
Tabel 3. 5 Validitas Konvergen – AVE Uji Pre Test.....	68
Tabel 3. 6 Cross Loading Dengan Menggunakan Smart PLS	68
Tabel 3. 7 Heterotait Monotrait Dengan Menggunakan Smart PLS.....	70
Tabel 4. 1 Rentang Tahun Menginap.....	72
Tabel 4. 2 Teman Berwisata.....	72
Tabel 4. 3 Nama Hotel	73
Tabel 4. 4 Data Jenis Kelamin Responden.....	74
Tabel 4. 5 Data Umur Responden	75
Tabel 4. 6 Domisili.....	76
Tabel 4. 7 Pekerjaan.....	77
Tabel 4. 8 Pendidikan Sekarang.....	78
Tabel 4. 9 Pendapatan Per Bulan	80
Tabel 4. 10 Frekuensi Menginap di Hotel.....	81
Tabel 4. 11 Hasil Data Deskriptif	82
Tabel 4. 12 Factor Loading- Uji Aktual Validitas Konvergen.....	85
Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen-AVE Uji Aktual.....	86
Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen-AVE Uji Aktual.....	88
Tabel 4.14 Cross Loading untuk Uji Aktual.....	89
Tabel 4.15 Outer VIF Values Uji Aktual	91
Tabel 4.16 Inner VIF Values Uji Aktual.....	92
Tabel 4.17 <i>Cronchbach's Alpha dan Composite Reliability</i> Uji Aktual.....	93
Tabel 4.18 Nilai R^2 dan Q^2	96
Tabel 4.19 <i>Goodness of Fit</i>	97
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis <i>Bootsraping</i>	98
Tabel 4.21 Perbedaan antara Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Saat ini.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Juta).....	3
Gambar 1. 2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke DKI Jakarta Januari 2017- Juni 2020	5
Gambar 1. 3 Proyeksi Jumlah Penduduk DKI Jakarta 2020	6
Gambar 1. 4 Jumlah Hotel Bintang di DKI Jakarta, 2014-2018	7
Gambar 1. 5 Statistik Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2020 dan 2019.....	8
Gambar 1. 6 Ulasan-Ulasan Negatif	11
Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 3. 1 Model Structural Berdasarkan Smart PLS.....	62
Gambar 4.1 Outer Model	94
Gambar 4.2 Inner Model	101