

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis dengan judul **DAMPAK COVID-19 TERHADAP PERILAKU TAMU HOTEL: STUDI KASUS PADA TAMU HOTEL BINTANG EMPAT DI JAKARTA DAN BALI** ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Magister Pariwisata (M.Par.) Universitas Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tesis ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tesis ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M. selaku Pembimbing.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M., CHE. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan dan Ketua Program Studi Magister Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Semua Dosen Program Studi Magister Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
4. Staf Karyawan Administrasi Program Studi Magister Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif, terkhusus Ibu Amy Kusumawardhani
5. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis hingga menyelesaikan proposal tesis.
6. Papa, Mama dan adik-adik yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang tanpa batas.

7. Albertus yang selalu mendukung dan membantu dari awal hingga selesainya Tesis ini.
8. Mansion Squad Karawaci, kak Nandra, Kak Nila, Kak Netty, Manda, Kak Diana, Grace, Devi. Nanti kita cerita tentang hari kemaren
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Magister Pariwisata, Nicholas, Pak Ripno, Matthew, Vriandy dan ko Eric yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi.
10. Finance team InterContinental Jakarta Pondok Indah, Bu Jo yang memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan studi magister, Mba Lita yang selalu menjadi “rumah kedua” bagi Penulis, Pak Didik, Vidya, Ka Eva, Mas Yadi, Aa Yuda, Fikri dan Kamal yang mendukung dan membantu penulis dalam menyiapkan bahan selama Proposal Tesis hingga sidang Tesis.
11. Cemma, Winda, Indri, Salma yang memberikan dukungan dan doa dari jauh.
12. Anggota IHGMA DPP dan DPD Bali atas dukungan dan partisipasinya dalam *focus group discussion*.
13. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat.

Terimakasih.

Tangerang, September 2020

Megawati Rahayu Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING UNTUK MENGIKUTI
SIDANG AKHIR**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Teori Perilaku Terencana (<i>Planned Behavior Theory</i>)	12
B. Era Kenormalan Baru	14
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Desain Penelitian.....	29
B. Subjek Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	31
C. Metode Analisis Data	33
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Profil Responden.....	35
B. Analisis Data	39
C. Hasil dan Pembahasan	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan	70
B. Implikasi Manajerial.....	71
C. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.	Gambar 1.1 Peta Penyebaran <i>Covid-19</i> di Seluruh Dunia per Tanggal 15 April 2020	2
2.	Gambar 1.2 Peta Penyebaran <i>Covid-19</i> di Indonesia per Tanggal 22 Juli 2020	3
3.	Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	13
4.	Gambar 2.2 Ilustrasi <i>Herd Immunity</i>	22
5.	Gambar 2.4 Contoh Poster Edukasi Masa PSBB	21
6.	Gambar 2.5 Daftar Hotel yang Bergabung Dalam WWTC	25
7.	Gambar 3.1 Proses Penelitian Dalam Model Urutan Pembuktian (<i>Sequential Explanatory</i>)	33
8.	Gambar 4. 1 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	
8.	Gambar 4.2 <i>Reliability Statistics</i>	39
9.	Gambar 4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel	43
10.		61

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.	Tabel 1.1 <i>Occupancy Rate</i> Hotel per Tanggal 14 Maret 2020	4
2.	Tabel 1.2 Faktor-Faktor Dalam Memilih Akomodasi	6
	Tabel 1.3 Jumlah Dan Kapasitas TPS Sektor Malioboro	9
3.	Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	36
4.	Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	37
5.	Tabel 4.3 Karakteristik Daerah yang Sering Dikunjungi	38
6.	Tabel 4.4 Karakteristik Frekuensi Menginap di Hotel Bintang 4	38
7.	Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Anti Image Matrices</i>	40
8.	Tabel 4.6 Hasil Uji Variabel Lokasi	43

9.	Tabel 4.7 Hasil Uji Variabel Harga	44
10.	Tabel 4.8 Hasil Uji Variabel Fasilitas	45
11.	Tabel 4.9 Hasil Uji Variabel Pelayanan	46
12.	Tabel 4.10 Hasil Uji Variabel Kebersihan	47
13.	Tabel 4.11 Hasil Uji Variabel Keamanan	47
14.	Tabel 4.12 Hasil Uji Variabel Citra (<i>Image</i>)	48
15.	Tabel 4.13 Deskripsi Partisipan <i>Focus Group Discussion</i>	49
16.	Tabel 4.14 Hasil <i>Focus Group Discussion</i>	50
17.	Tabel 4.15 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel Dalam Memilih Hotel	59
18.	Tabel 4.16 Dampak Pandemi <i>Covid-19</i> pada Sektor Perhotelan	63

19.	Tabel 4.17 Strategi-Strategi yang Dilakukan Pelaku Usaha Hotel di Masa Pandemi	65
-----	--	----

