

## DAFTAR ISI

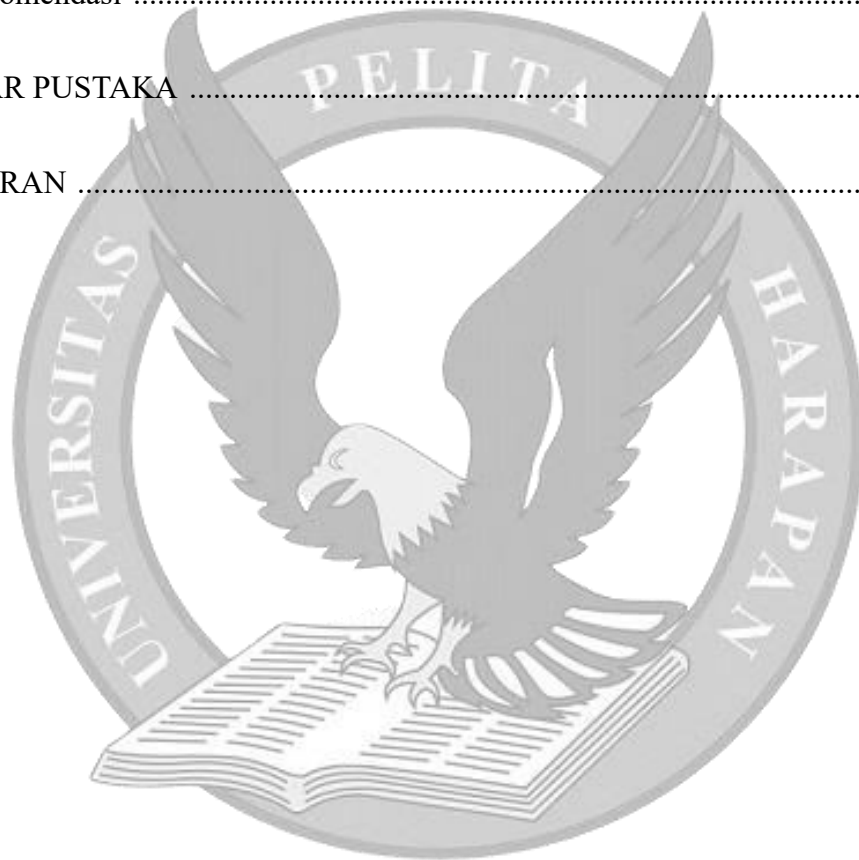
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir.....	i
Persetujuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.....	iii
Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir.....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xvi
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	18
1.3 Rumusan Masalah .....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian .....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	20
1.5.2 Manfaat Praktis .....	20
1.6 Sistematika Penulisan .....	21
BAB II Landasan Teori .....	23
2.1 Konsep Dasar Penelitian .....	23
2.2 Pengertian Physical Quality .....	26
2.3 Pengertian Staff Behavior .....	28
2.4 Pengertian Perceived Price and Fairness.....	30
2.5 Pengertian Lifestyle Congruence .....	32
2.6 Pengertian Brand Loyalty .....	33

2.7 Pengertian Customer Satisfaction .....	35
2.7.1 Metode Pengukuran Customer Satisfaction .....	36
2.7.2 Dimensi Customer Satisfaction .....	37
2.7.3 Dimensi untuk Mengukur Customer Satisfaction .....	38
2.7.4 Atribut-Atribut dan Indikator Customer Satisfaction .....	39
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	40
2.8.1 Physical Quality Berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Customer Satisfaction .....	40
2.8.2 Staff Behavior Berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Customer Satisfaction .....	42
2.8.3 Perceived Price and Fairness Berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Customer Satisfaction .....	44
2.8.4 Lifestyle Congruence Berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Customer Satisfaction .....	44
2.8.5 Customer Satisfaction Berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap Brand Loyalty .....	45
2.9 Kerangka Penelitian .....	46
BAB III Metodologi Penelitian .....	47
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	47
3.1.1 Jenis Penelitian .....	47
3.1.2 Jenis Data .....	47
3.2 Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1 Populasi .....	48
3.2.2 Sampel .....	48

3.3 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	53
3.5 Metode Analisis Data .....	56
3.5.1 Pengolahan Data.....	56
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	57
3.5.2.1 Uji Statistik Deskriptif .....	57
3.5.2.2 Uji Deskriptif Variabel .....	57
3.5.2.3 Uji Validitas.....	58
3.5.2.4 Uji Reliabilitas .....	58
3.5.2.5 Uji Normalitas.....	59
3.5.2.6 Uji Multikolinearitas .....	60
3.5.2.7 Uji Hipotesis .....	61
BAB IV Analisis Data Dan Pembahasan .....	62
4.1 Gambaran Umum Whiz Prime Hotel Megamas Manado .....	62
4.2 Analisis Data .....	64
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	64
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	65
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	68
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	81
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap Physical Quality.....	84
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap Staff Behavior.....	85
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap Perceived Price and Fairness .....	91

4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap Lifestyle Congruence.....	87
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	89
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap Brand Loyalty .....	91
4.2.3 Analisis Uji Validitas .....	95
4.2.4 Analisis Uji Reliabilitas .....	95
4.2.5 Analisis Uji Normalitas .....	96
4.2.6 Analisis Uji Multikolinearitas .....	99
4.2.7 Analisis Uji Asumsi Linearitas.....	101
4.2.8 Metode Analisis Statistika.....	102
4.2.8.1 Analisis Regresi Sederhana .....	102
4.2.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	103
4.2.8.3 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	106
4.2.8.4 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	106
4.2.8.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	107
4.2.9 Metode Pengujian Hipotesis .....	108
4.2.9.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	108
4.2.9.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	110
4.3 Pembahasan .....	112
BAB V Konklusi, Implikasi, Dan Rekomendasi.....	120
5.1 Simpulan .....	120
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis .....	120
5.1.2 Pengaruh Physical Quality terhadap Customer Satisfaction.....	121
5.1.3 Pengaruh Staff Behavior terhadap Customer Satisfaction .....	122
5.1.4 Pengaruh Perceived Price and Fairness terhadap Customer Satisfaction	

.....	123
5.1.5 Pengaruh Lifestyle Congruence terhadap Customer Satisfaction.....	126
5.1.6 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Brand Loyalty .....	126
5.2 Implikasi.....	128
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	131
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	131
5.3 Rekomendasi .....	134
DAFTAR PUSTAKA .....	157
LAMPIRAN .....	162



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Tiap Tahun .....	6
Tabel 3.1 Lingkup Pernyataan .....	53
Tabel 3.2 Tabulasi Definisi Operasional Variabel .....	55
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif .....	65
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden .....	66
Tabel 4.3 Distribusi Gender .....	68
Tabel 4.4 Klasifikasi Interval Skor Rata-Rata .....	70
Tabel 4.5 Data Statistik Deskriptif Physical Quality .....	71
Tabel 4.6 Data Statistik Deskriptif Staff Behavior .....	73
Tabel 4.7 Data Statistik Deskriptif Perceived Price and Fairness .....	75
Tabel 4.8 Data Statistik Deskriptif Lifestyle Congruence .....	76
Tabel 4.9 Data Statistik Deskriptif Customer Satisfaction .....	78
Tabel 4.10 Data Statistik Deskriptif Brand Loyalty .....	80
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Physical Quality ..	82
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Staff Behavior .....	84
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Perceived Price and Fairness .....	86
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Lifestyle Congruence .....	87
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction .....	89
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Brand Loyalty .....	91

Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Physical Quality .....	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Staff Behavior .....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Price and Fairness .....	93
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Lifestyle Congruence .....	94
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction .....	94
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Loyalty .....	95
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas .....	95
Tabel 4.24 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) .....	96
Tabel 4.25 Nilai Tolerance dan VIF .....	99
Tabel 4.26 Hasil Uji Linearitas .....	101
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	102
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Berganda (PQ, SB, PP, LC) .....	103
Tabel 4.29 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	107
Tabel 4.30 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 ( $R^2$ ) .....	108
Tabel 4.31 Hasil Uji F .....	109
Tabel 4.32 Hasil Uji T .....	110
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	130
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	135

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Hunian Hotel di Kota Manado .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	46
Gambar 4.1 Distribusi Umur .....	67
Gambar 4.2 Distribusi Gender .....	69
Gambar 4.3 P-plot Uji Normalitas Customer Satisfaction .....	97
Gambar 4.4 P-plot Uji Normalitas Brand Loyalty .....	98
Kuesioner .....	149
Hasil Uji Realibilitas .....	156

