

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Lokasi The 101 Hotel.....	3
1.1.3 Visi dan Misi.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	5
1.1.5 Produk dan Layanan.....	6
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15

1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Teori	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran	17
2.1.2 Pemasaran Jasa	18
2.1.3 Karakteristik Jasa	18
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	19
2.1.5 Physical Evidence	21
2.1.6 Persepsi	22
2.1.7 Store Atmosphere	24
2.1.8 Elemen Store Atmosphere	25
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel Operasional	38
3.2.1 Skala Pengukuran	43
3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.4.3 Teknik Sampling	48
3.5 Pengumpulan Data	48

3.5.1	Jenis Data	48
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Hasil Uji Validitas Pre Test 30 Responden	52
3.6.3	Uji Reliabilitas	56
3.6.4	Hasil Uji Reliabilitas Pre Test 30 Responden	57
3.7	Teknik Analisis Data	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Karakteristik Responden	60
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	64
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	65
4.2	Hasil Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.2.1	Uji Validitas	66
4.2.2	Uji Reliabilitas	69
4.3	Analisis Deskriptif	70
4.3.1	Tanggapan Responden pada Exterior	70
4.3.2	Tanggapan Responden pada General Interior	75
4.3.3	Tanggapan Responden pada Store Layout	83

4.3.4	Tanggapan Responden pada Interior Displays	85
4.3.5	Tanggapan Responden pada Hotel Atmosphere.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN