

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.2 Visi dan Misi Arsela Hotel	3
1.1.3 Struktur Perusahaa	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis	16
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori Terdahulu.....	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2 Pengertian Jasa	18
2.1.2.1 Pemasaran Jasa	21
2.1.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	21
2.1.3 <i>Servicescape</i>	23

2.1.4 Respon Perilaku Konsumen	23
2.1.5 Respon Emosi.....	24
2.1.6 Hubungan Antara <i>Servicecape</i> Terhadap Respon Perilaku Konsumen dan Respon Emosi.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	46
3.2.1 Variabel Operasional.....	47
3.3 Skala Pengukuran	50
3.4 Tahapan Penelitian	51
3.5 Populasi dan Sampel	52
3.5.1 Populasi	52
3.5.2 Sampel.....	52
3.5.3 Teknik Sampling	52
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	54
3.7 Validitas dan Realiabilitas.....	55
3.7.1 Uji Validitas	55
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.8 Teknik Analisis Data	59
3.8.1 Analisa Statistik Deskriptif	59
3.9 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	61
3.10 Model Analisis Data.....	63
3.11.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
3.11.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
3.12 Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77

4.1 Karakteristik Responden	77
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	78
4.1.3 Karakteristik responden Berdasarkan Alasan Menginap	79
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Menginap Di Hotel Manapun Dalam Satu Tahun.....	80
4.1.5 Karakteristik responden Berdasarkan Intensitas Menginap Di Arsela Hotel Dalam Satu Tahun	81
4.2 Hasil Penelitian	81
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	81
4.2.1.1 <i>Servicescape</i>	82
4.2.1.2 Respon Emosi.....	91
4.2.1.3 Respon Perilaku Konsumen	95
4.3 Uji <i>Partial Least Square</i> (SEM-PLS) Arsela Hotel	98
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	98
4.3.1.1 Validitas <i>Convergent</i>	99
4.3.1.2 Validitas <i>Discriminant</i>	102
4.3.1.3 Uji Reliabilitas.....	105
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	106
4.3.2.1 Uji R^2	107
4.3.2.2 Uji Q^2	108
4.3.3 Uji Hipotesis.....	109
4.5 Pembahasan	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN.....	15