

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                                 | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>    |
| 1. 1 Latar Belakang Masalah .....   | 1           |
| 1. 2 Rumusan Masalah.....   | 10          |
| 1. 3 Tujuan Penelitian .....  | 12          |
| 1. 4 Kegunaan Penelitian .....  | 12          |
| 1. 5 Sistematika Penulisan .....  | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>15</b>   |
| 2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....                            | 15          |
| 2.1.1 Theory of Reasoned Action .....                                       | 15          |
| 2.1.2 Pemasaran Jasa.....   | 15          |
| 2.1.3 Karakteristik Pemasaran Jasa.....                                     | 16          |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....  | 17          |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian Ulang.....  | 18          |
| 2.1.6 Experiential Marketing .....  | 20          |
| 2.1.7 Kualitas Pelayanan.....   | 23          |
| 2.1.8 Fasilitas .....   | 25          |
| 2.1.9 Penelitian Terdahulu .....  | 27          |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel.....  | 30          |
| 2.2.1 Hubungan <i>Experiential Marketing</i> dengan Kepuasan Pelanggan..... | 30          |
| 2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....           | 31          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.3 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....                                 | 32        |
| 2.2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Menginap Kembali .<br>.....          | 33        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....   | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>36</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....                          | 36        |
| 3.1.1 Variabel Penelitian.....  | 36        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....  | 38        |
| 3.2.1 Populasi.....   | 38        |
| 3.2.2 Sampel.....   | 39        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....   | 40        |
| 3.3.1 Data Primer .....   | 40        |
| 3.3.2 Data Sekunder.....  | 40        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....   | 41        |
| 3.4.1 Kuesioner .....   | 41        |
| 3.5 Metode Analisis Data .....  | 42        |
| 3.5.1 Uji Validitas .....   | 42        |
| 3.5.2 Uji Reabilitas.....   | 42        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>50</b> |
| 4. 1 Deskripsi Objek Penelitian .....   | 50        |
| 4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....   | 50        |
| 4.1.2. Visi dan Misi .....  | 51        |
| 4.1.3. Struktur Organisasi .....  | 52        |
| 4.1.4. Gambaran Umum Responden Penelitian .....   | 52        |
| 4. 2 Analisa Data .....   | 56        |
| 4.2.1 Uji Validitas .....   | 56        |
| 4.2.1.1 Uji Validitas Konstruk .....  | 56        |
| 4.2.1.2 Uji Validitas dengan Uji Convergent Validitas .....                             | 58        |
| 4.2.1.3 Uji Validitas dengan Uji Average Variance Extracted (AVE) .....                 | 59        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....  | 62        |
| 4.2.2.1 Uji Reliabilitas dengan Uji Construct Reliability .....                         | 62        |
| 4.2.3 Uji Non Multikolinearitas dengan Determinant of Sample Covariance<br>Matrix ..... | 65        |
| 4.2.4 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) Variabel Eksogen.....                      | 67        |
| 4.2.5 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) Variabel Endogen .....                     | 71        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.2.6 Analisis Full Structural Equation Modeling (SEM)..... | 73        |
| 4. 3 Uji Hipotesis .....                                    | 76        |
| 4.3.1 Uji Pengaruh Langsung (Direct) .....                  | 79        |
| 4.3.2 Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect) .....          | 80        |
| 4. 4 Interpretasi Hasil.....                                | 80        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                  | <b>86</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 86        |
| 5.2 Implikasi Manajerial.....                               | 88        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                           | 90        |
| 5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang .....                  | 90        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                 | <b>92</b> |