

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

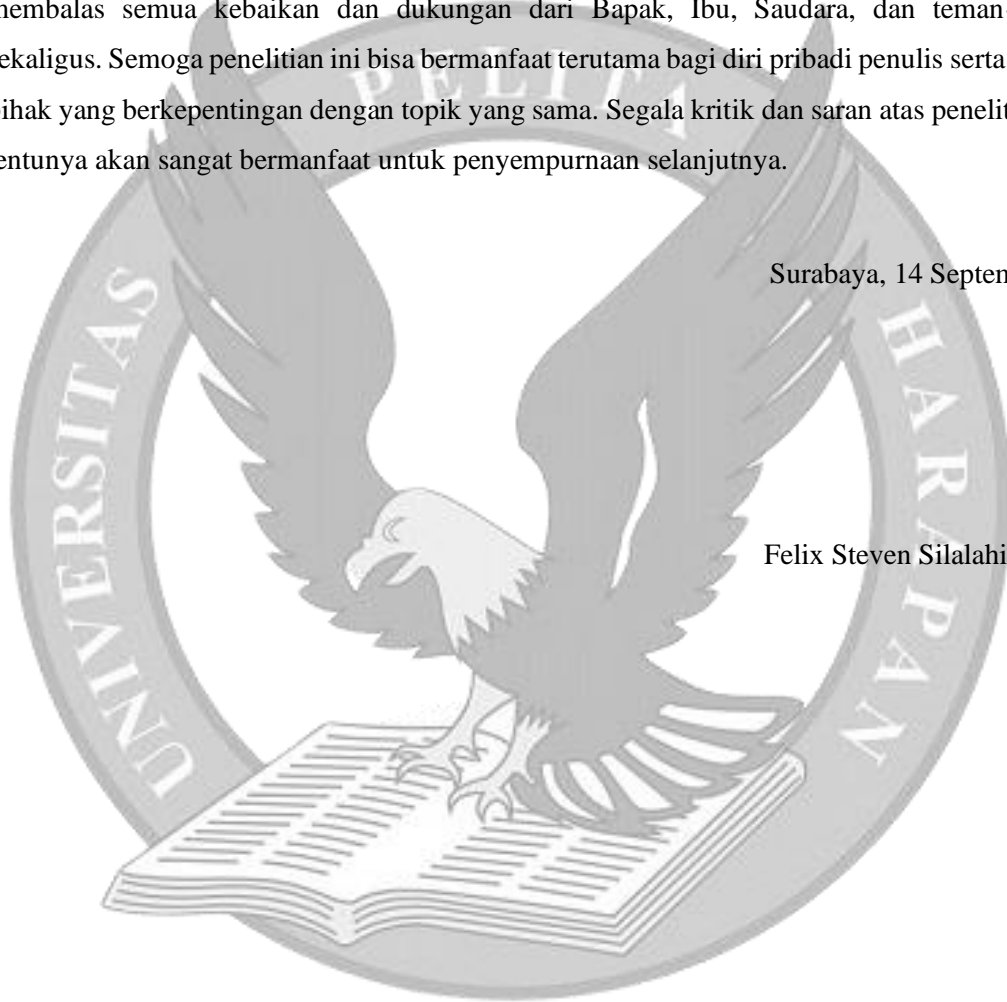
1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M selaku Direktur Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah banyak membantu penulis selama proses pembelajaran di UPH kampus Surabaya hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan segala waktunya, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu besar dari awal hingga penelitian ini bisa di selesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku ketua jurusan manajemen serta dosen penguji pertama yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Bapak Hananiel selaku dosen serta penguji pertama yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak & Ibu dosen jurusan manajemen yang telah mendidik selama kurang lebih 3 tahun ini dan juga memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Keluarga saya, Mama , Kakak yang terus memberikan doanya serta memberikan semangat serta dorongan agar cepat menyelesaikan penelitian ini.

8. Teman-teman dekat saya dari Gangbangyaitu Wilson,Ivanna, Devina,Yun,Teteven,Michael hartanto.
9. Teman teman kampus yang juga memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 September 2020

Felix Steven Silalahi

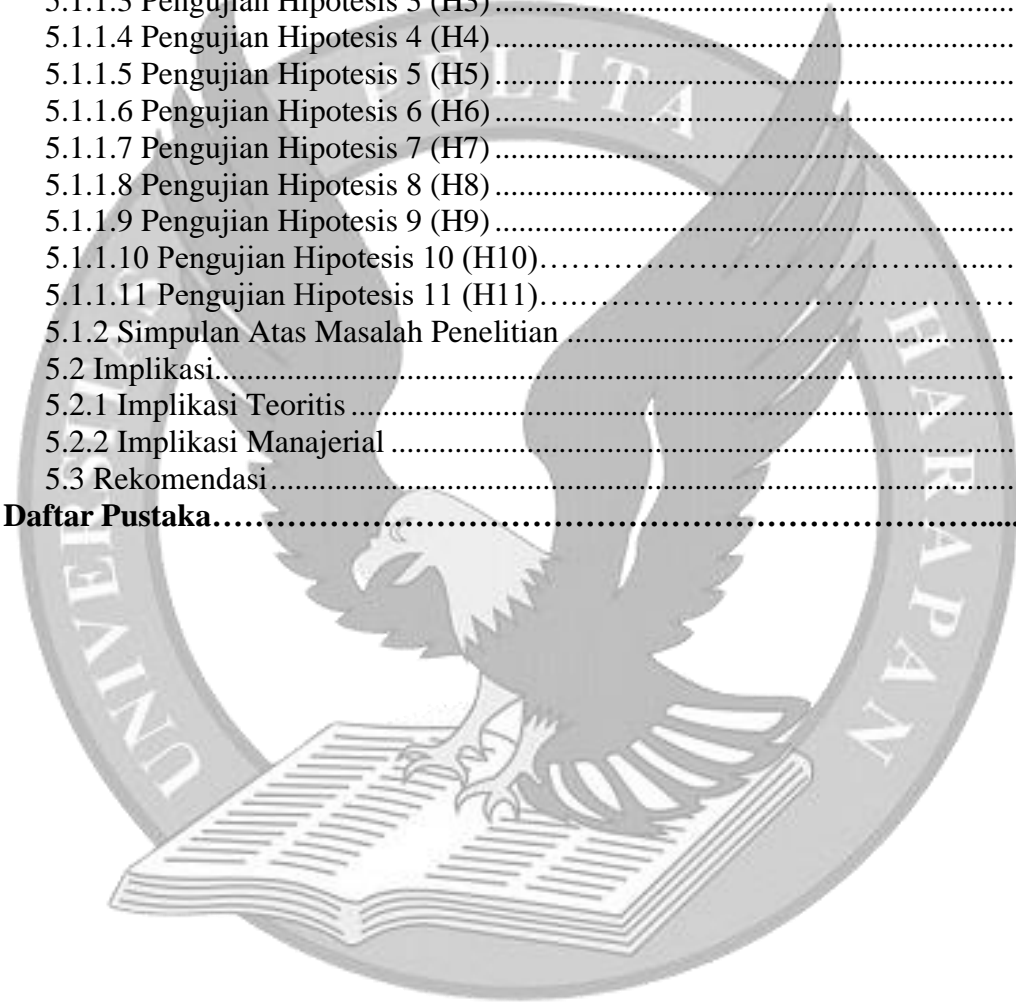


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>IDENTITAS TIM PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Accomodation Infrastructure.....	13
2.1.2 Attitude and behavior of employees.....	15
2.1.3 Customer to customer interaction.....	16
2.1.4 Employee expertise.....	17
2.1.5 Food and beverage quality.....	18
2.1.6 Front Desk quality.....	21
2.1.7 Room quality.....	22
2.1.8 Safety and Security.....	24
2.1.9 Sociability.....	25
2.1.10 Waiting Time.....	26
2.1.11 Customer Satisfaction.....	27
2.1.12 Revisit Intention.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.3.1 Pengaruh <i>Accomodation</i> Infrastructure terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	32
2.3.2 Pengaruh <i>Attitude and behavior of employees</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	32
2.3.3 Pengaruh Customer to customer interaction terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	33
2.3.4 Pengaruh Employee expertise terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	33
2.3.5 Pengaruh <i>Food and beverage quality</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	34
2.3.6 Pengaruh Front Desk quality terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	34
2.3.7 Pengaruh <i>Room</i> quality terhadap Customer satisfaction.....	35
2.3.8 Pengaruh Safety and Security terhadap Customer satisfaction.....	35
2.3.9 Pengaruh Sociability terhadap Customer satisfaction.....	35
2.3.10 Pengaruh Waiting Time terhadap Customer satisfaction.....	36
2.3.11 Pengaruh Customer satisfaction terhadap Revisit intention.....	36

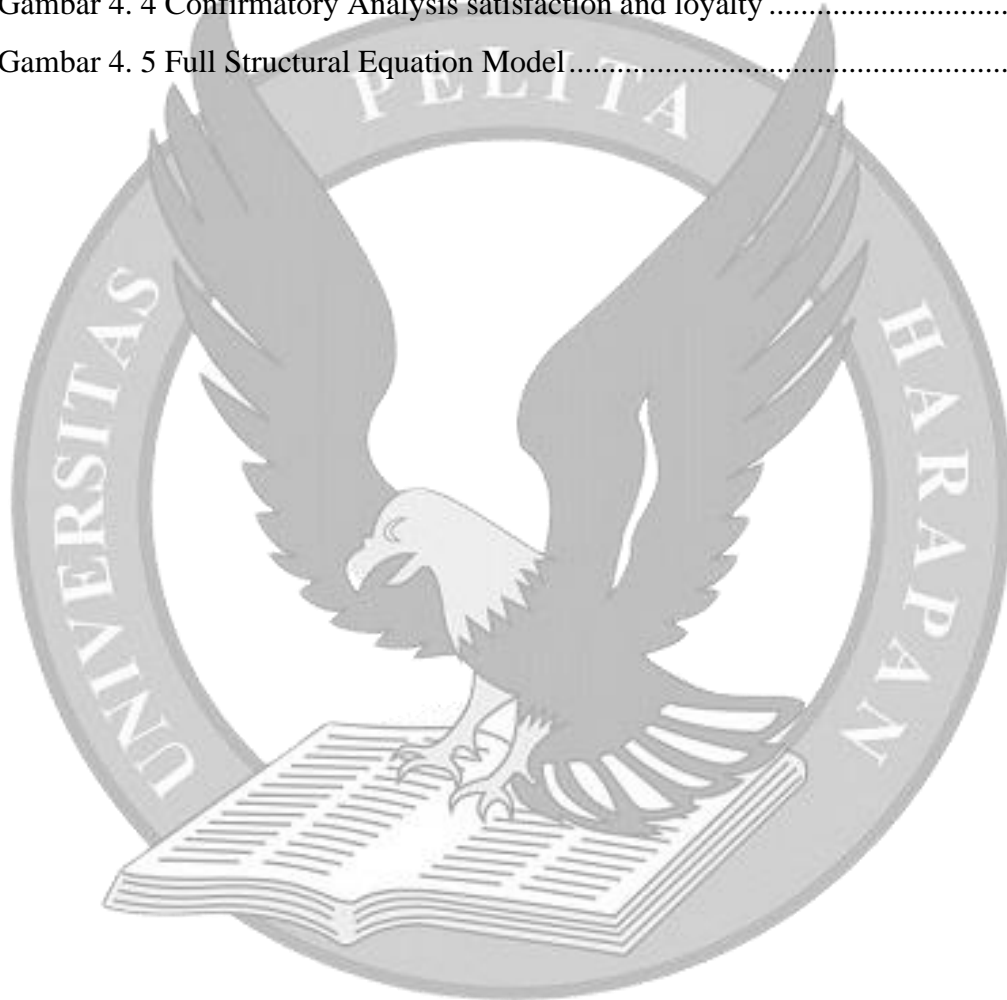
2.4	Model Penelitian.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>43</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	43
3.1.1	Jenis Penelitian.....	43
3.1.2	Jenis Data.....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4	Definisi operasional dan pengukuran variable.....	55
3.5	Metode Analisa Data.....	62
3.5.1	Pengolahan Data.....	62
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	63
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	79
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>83</b>
4.1	Gambaran Umum Hotel Shangrila Surabaya.....	83
4.2	Analisis Data.....	83
4.2.1.	Statistik Deskriptif.....	84
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	84
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	85
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	88
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	112
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Acoomodation Infrastructure.....	112
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Attitude and behavior of Emploeyss.....	114
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Customer interaction.....	116
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Employee Expertise.....	118
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Food and beverage quality.....	120
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap front desk quality.....	122
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap Room quality.....	124
4.2.2.8	Penjelasan Responden terhadap ssafety and security.....	125
4.2.2.9	Penjelasan Responden terhadap sociablity.....	127
4.2.2.10	Penjelasan Responden terhadap waiting time.....	129
4.2.2.11	Penjelasan Responden terhadap Customer satisfaction.....	131
4.2.2.12	penjelasan Responden terhadap revisit iintention.....	132
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	134
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	137
4.2.3.2	Evaluasi Outliers.....	140
4.2.3.2.1	Univariate Outliers.....	140
4.2.3.2.2	Multivariate Outliers.....	145
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	146
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis).....	147
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	147
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	152
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling.....	154
4.2.3.6	Uji Reliability.....	160
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	163
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	164
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	165
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	166
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	167
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	168
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	168

4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7) .....	169
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8) .....	170
4.2.4.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9) .....	171
4.2.4.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10) .....	171
4.2.4.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11) .....	172
4.3 Pembahasan.....	173
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>203</b>
5.1 Simpulan .....	201
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	202
5.1.1.1 Pengaruh accommodation infrastructure terhadap Customer Satisfaction.....	202
5.1.1.2 Pengaruh attitude and behavior of employess terhadap Customer Satisfaction.....	203
5.1.1.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	204
5.1.1.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	205
5.1.1.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5) .....	206
5.1.1.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6) .....	207
5.1.1.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7) .....	204
5.1.1.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8) .....	208
5.1.1.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9) .....	209
5.1.1.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10).....	210
5.1.1.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11).....	211
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	212
5.2 Implikasi.....	213
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	218
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	218
5.3 Rekomendasi.....	226
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>a-1</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 model penelitian .....	37
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	70
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	86
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Gambar 4. 3 Confirmatory Analysis Eksogenous Variable.....	148
Gambar 4. 4 Confirmatory Analysis satisfaction and loyalty .....	153
Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model.....	155



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Design inti kuisioner .....	47
Tabel 3. 2 Definisi operasional variable .....	55
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk .....	66
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	71
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran .....	73
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) .....	80
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	89
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap acomodation infrastructure .....	90
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap attitude and behavior of employee .....	92
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap customer interaction .....	94
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap employee expertise .....	96
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap food and beverage quality .....	98
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap front desk quality .....	100
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap room quality .....	102
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap safety and security. ....	104
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap sociability .....	106
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap waiting time .....	107
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap customer satisfaction .....	109
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap revisit intention .....	112
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Accomodation Infrastructure .....	114
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Attitude And Behavior Of Employeess .....	116
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Interaction .....	118
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel employee expertise .....	119
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel food and beverage quality .....	122
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel front desk quality .....	124

Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel room quality .....	125
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel safety and security.....	128
Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel sociability.....	130
Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel waiting time.....	132
Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel customer satisfaction...	133
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel revisit intention.....	135
Tabel 4. 28 Goodness of Fit Index.....	138
Tabel 4. 29 Hasil Uji Normalitas Data.....	140
Tabel 4. 30 Statistik Deskriptif Z-Score.....	143
Tabel 4. 31 Mahalonobis Distance.....	148
<u>Tabel 4. 32 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading privacy, practicity, design,</u>	
<u>sociality,enjoyment.....</u>	<u>152</u>
<u>Tabel 4. 33 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Satisfaction and loyalty72.....</u>	<u>156</u>
<u>Tabel 4. 34 Index Pengujian Kelayakan.....</u>	<u>158</u>
Tabel 4.34 Regression Weights Full Structural Equation Model.....	159
Tabel 4.35 Uji Reliability.....	163
Tabel 4.36 Hasil Uji Hipotesis.....	165
Tabel 4.37 Table indikator Accomodation Infrastructure.....	186
Tabel 4.38 indikator Attitude And Behavior Of Employesss.....	188
Tabel 4.39 indikator Customer Interaction, .....	189
Tabel 4.40 indikator Employee Expertise, .....	191
Tabel 4.41 indikator Food & Beverage Quality.....	192
Tabel 4.42 indikator Front Desk Quality.....	194
Tabel 4.43 indikator Room Quality.....	195
Tabel 4.44 indikator Safety & Security .....	196
Tabel 4.45 indikator Socialitbility.....	198
Tabel 4.46 indikator Waiting Time.....	199
Tabel 4.47 indikator customer xivatisfaction.....	200
Tabel 4.48 indikator revisit intention .....	201
Tabel 5.1 implikasi teoritis.....	215
Tabel5.2 implikasi manajerial.....	224



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Kuisisioner.....a

