

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Kepuasan Wisatawan Terhadap Hotel Berbintang: Studi Kasus Wisatawan Menginap di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....</b> | <b>ii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>                                                                                     | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                                      | <b>iv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                                                                   | <b>1</b>   |
| 1.1    Latar Belakang .....                                                                                                      | 1          |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                                                                                     | 6          |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                                                                                                   | 7          |
| 1.4    Kerangka Penelitian .....                                                                                                 | 8          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                                                                             | <b>10</b>  |
| 2.1    Kondisi Umum Kepuasan Wisatawan Menginap di Hotel Berbintang di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....                 | 10         |
| 2.2.1    Teori Perilaku Konsumen .....                                                                                           | 12         |
| 2.2.2    Pelayanan Akomodasi Perhotelan .....                                                                                    | 17         |
| 2.2.3    Strategi Bisnis Akomodasi Perhotelan .....                                                                              | 19         |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....                                                                                                | 23         |
| 2.3    Kerangka Model Penelitian .....                                                                                           | 26         |
| 2.4    Hipotesis Penelitian .....                                                                                                | 27         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                                                       | <b>29</b>  |
| 3.1    Desain Penelitian .....                                                                                                   | 29         |
| 3.2    Jenis dan Sumber Data .....                                                                                               | 29         |
| 3.2.1    Jenis Data .....                                                                                                        | 29         |
| 3.2.2    Sumber Data .....                                                                                                       | 30         |
| 3.3    Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                             | 30         |
| 3.3.1    Populasi dan Sampel .....                                                                                               | 30         |
| 3.3.2    Teknik Sampling .....                                                                                                   | 33         |
| 3.4    Definisi Operasional Variabel .....                                                                                       | 33         |
| 3.5    Teknik Analisis Data .....                                                                                                | 36         |

|                                            |                                                                                                                      |            |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.5.1                                      | Uji Keandalan Instrumen Penelitian .....                                                                             | 36         |
| 3.5.2                                      | Analisis Regresi Logistik Ordinal .....                                                                              | 38         |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                                                      | <b>43</b>  |
| 4.1                                        | Hasil dan Analisis.....                                                                                              | 43         |
| 4.1.1                                      | Analisis Deskriptif Gambaran Responden.....                                                                          | 43         |
| 4.1.2                                      | Analisis Hubungan Antar Variabel .....                                                                               | 85         |
| 4.1.3                                      | Uji Kualitas Data .....                                                                                              | 89         |
| 4.1.4                                      | Hubungan Kualitas Pelayanan, Brand Image, Lokasi, Pendapatan dan Anggaran terhadap Kepuasan Wisatawan Menginap ..... | 90         |
| 4.1.5                                      | Uji Hipotesis .....                                                                                                  | 94         |
| 4.2                                        | Pembahasan.....                                                                                                      | 99         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>    |                                                                                                                      | <b>106</b> |
| 5.1                                        | Kesimpulan.....                                                                                                      | 106        |
| 5.2                                        | Saran .....                                                                                                          | 107        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                 |                                                                                                                      | <b>1</b>   |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                       |                                                                                                                      | <b>5</b>   |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Hotel Bintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 - 2024..... | 2  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....                                        | 36 |
| Tabel 4. 1 Tabulasi Data Usia dengan Jenis Kelamin.....                              | 43 |
| Tabel 4. 2 Tabulasi Data Usia dengan Jenis Provinsi .....                            | 44 |
| Tabel 4. 3 Tabulasi Data Usia dengan Alasan Berkunjung.....                          | 46 |
| Tabel 4. 4 Tabulasi Data Usia dengan Lama Menginap .....                             | 48 |
| Tabel 4. 5 Tabulasi Data Usia dengan Pengalaman Menginap.....                        | 50 |
| Tabel 4. 6 Tabulasi Data Usia dengan Tingkat Hotel .....                             | 51 |
| Tabel 4. 7 Tabulasi Data Usia dengan Media dan Rekomendasi.....                      | 53 |
| Tabel 4. 8 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Asal Provinsi .....                    | 55 |
| Tabel 4. 9 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Alasan Berkunjung .....                | 56 |
| Tabel 4. 10 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Lama Menginap.....                    | 57 |
| Tabel 4. 11 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Pengalaman Menginap .....             | 58 |
| Tabel 4. 12 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Tingkat Hotel Berbintang .....        | 58 |
| Tabel 4. 13 Tabulasi Data Jenis Kelamin dengan Media & Rekomendasi .....             | 59 |
| Tabel 4. 14 Tabulasi Data Asal Provinsi dengan Alasan Berkunjung.....                | 60 |
| Tabel 4. 15 Tabulasi Data Asal Provinsi dengan Lama Menginap.....                    | 61 |
| Tabel 4. 16 Tabulasi Data Asal Provinsi dengan Pengalaman Menginap.....              | 63 |
| Tabel 4. 17 Tabulasi Data Asal Provinsi dengan Tingkat Hotel .....                   | 64 |
| Tabel 4. 18 Tabulasi Data Asal Provinsi dengan Media & Rekomendasi .....             | 66 |
| Tabel 4. 19 Tabulasi Data Alasan Berkunjung dengan Lama Menginap.....                | 68 |
| Tabel 4. 20 Tabulasi Data Alasan Berkunjung dengan Lama Menginap.....                | 69 |
| Tabel 4. 21 Tabulasi Data Alasan Berkunjung dengan Tingkat Hotel.....                | 70 |
| Tabel 4. 22 Tabulasi Data Alasan Berkunjung dengan Media & Rekomendasi.....          | 72 |
| Tabel 4. 23 Tabulasi Data Lama Menginap dengan Pengalaman Menginap.....              | 73 |
| Tabel 4. 24 Tabulasi Data Lama Menginap dengan Tingkat Hotel Berbintang.....         | 75 |
| Tabel 4. 25 Tabulasi Data Lama Menginap dengan Media & Informasi.....                | 77 |
| Tabel 4. 26 Tabulasi Data Pengalaman Menginap dengan Tingkat Hotel Berbintang .....  | 79 |
| Tabel 4. 27 Tabulasi Data Pengalaman Menginap dengan Media dan Informasi .....       | 81 |
| Tabel 4. 28 Tabulasi Data Tingkat Hotel Berbintang dengan Media & Informasi .....    | 83 |
| Tabel 4.29 Crosstabs Hubungan Antar Variabel.....                                    | 85 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                         | 90 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Overall Fit Model.....                                          | 91 |
| Tabel 4.32 Hasil Goodness of Fit Test.....                                           | 92 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Pseudo R Square .....                                           | 93 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Wald .....                                                      | 94 |
| Tabel 4. 35 Hasil Uji Simultan .....                                                 | 99 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian..... | 9  |
| Gambar 2. 1 Kurva Permintaan .....   | 14 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian..... | 26 |