

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *LOCATION* DAN *FACILITIES* TERHADAP  
*STAY DECISION* PADA TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT  
BEKASI**

**(Studi Kasus Pada Konsumen *Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi*)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON  
THE DECISION TO STAY AT THE TWONINE29 APARTMENT HOTEL  
CENTERPOINT BEKASI***

***(A Case Study of Customers of Twonine29 Hotel Apartment Centerpoint Bekasi)***

Oleh :

**Maramaretha Aurorel Santoso**

**2019410004**

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH SERVICE QUALITY, LOCATION DAN FACILITIES TERHADAP  
STAY DECISION PADA TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT  
BEKASI**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON  
THE DECISION TO STAY AT THE TWONINE29 APARTMENT HOTEL  
CENTERPOINT BEKASI**

Oleh :

**Maramaretha Auorel Santoso**

**2019410004**


**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada


Telah Disetujui oleh Tim Penguji Pada Jakarta, 3 Juli 2023




**Drs. Fauzi Basvir, MM.**  
Dosen Pembimbing



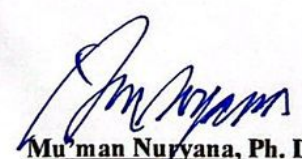
**Resa Nurlaela Anwar, SE. MM.**  
Penguji I




**Ellena Nurfaizria Handayani, S.E., MM.**  
Penguji II



**Drs. Fauzi Basvir, MM.**  
Penguji III



**Mu'man Nurvana, Ph. D.**  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si.**  
Ketua Program Studi

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *LOCATION* DAN *FACILITIES* TERHADAP  
*STAY DECISION* PADA TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT  
BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON  
THE DECISION TO STAY AT THE TWONINE29 APARTMENT HOTEL  
CENTERPOINT BEKASI***

Oleh :

**Maramaretha Aurorel Santoso**

**2019410004**

**SKRIPSI**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 19 Juni 2023



**Drs. Fauzi Basyir, MM.**  
**Dosen Pembimbing**



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maramaretha Auorel Santoso  
NIM : 2019410004  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh *Service Quality*, *Location*, dan *Facilities* Terhadap *Stay Decision* Pada Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Basyir, MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2023



Maramaretha Auorel Santoso

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, LOCATION* DAN *FACILITIES* TERHADAP  
*STAY DECISION* PADA TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT  
BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON  
THE DECISION TO STAY AT THE TWONINE29 APARTMENT HOTEL  
CENTERPOINT BEKASI***

Oleh :

**Maramaretha Aurorel Santoso**

**2019410004**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada**

**Telah Disetujui oleh Tim Penguji Pada Jakarta, 3 Juli 2023**

**Drs. Fauzi Basvir, MM.**  
Dosen Pembimbing

**Resa Nurlaela Anwar, SE. MM.**  
Penguji I

**Ellena Nurfazria Handayani, S.E.,MM**  
Penguji II

**Drs. Fauzi Basvir, MM.**  
Penguji III

**Mu'man Nuryana, Ph. D**  
Dekan Fakultas Ekonomi

**Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si**  
Ketua Program Studi

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, LOCATION* DAN *FACILITIES* TERHADAP  
*STAY DECISION* PADA TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT  
BEKASI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND FACILITIES ON  
THE DECISION TO STAY AT THE TWONINE29 APARTMENT HOTEL  
CENTERPOINT BEKASI***

**Oleh :**

**Maramaretha Aurorel Santoso**

**2019410004**

**SKRIPSI**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 19 Juni 2023

**Drs. Fauzi Basyir, MM.**  
**Dosen Pembimbing**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maramaretha Aurorel Santoso

NIM : 2019410004

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh *Service Quality*, *Location*, dan *Facilities* Terhadap *Stay Decision* Pada Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Basyir, MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 19 Juni 2023

Maramaretha Aurorel Santoso



## ABSTRAK

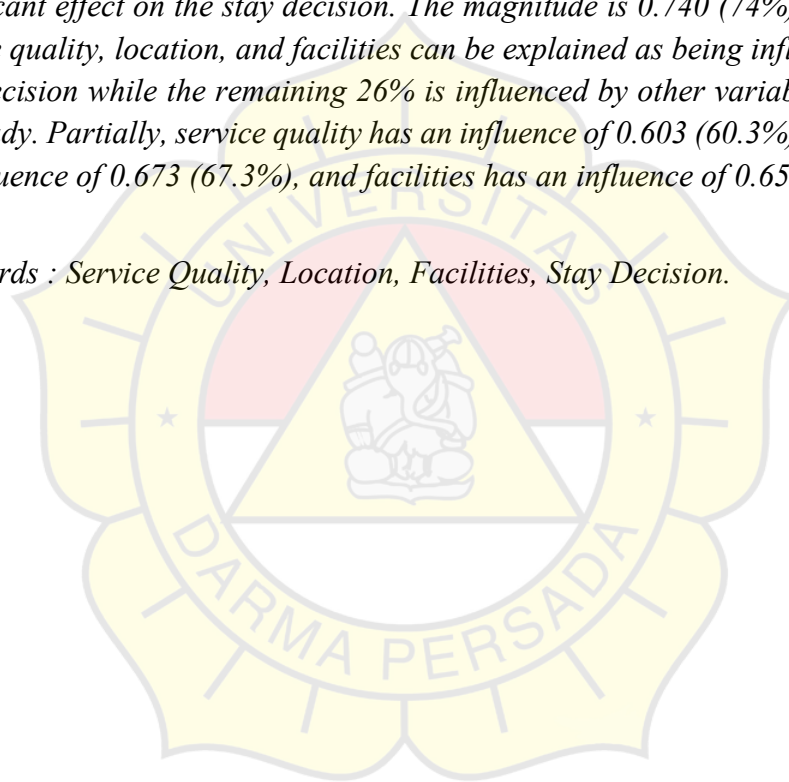
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *location*, dan *facilities* terhadap *stay decision* di Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi (studi kasus pada konsumen Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi). Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sebanyak 100 responden, yang merupakan orang-orang yang telah/pernah menginap serta membayar di Twonine29 Centerpoint, dan menginap dalam kurun waktu 3 bulan terakhir di Twonine29 Centerpoint, serta berusia diatas 17 tahun. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan cara pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dilakukan uji analisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality*, *location*, dan *facilities* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *stay decision*. Besarnya 0,740 (74%), variabel *service quality*, *location*, dan *facilities* dapat dijelaskan dipengaruhi oleh *stay decision* sedangkan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Secara parsial *service quality* memiliki pengaruh sebesar 0,603 (60,3%), *location* memiliki pengaruh sebesar 0,673 (67,3%), dan *facilities* memiliki pengaruh sebesar 0,656 (65,6%).

Kata Kunci : *Service Quality, Location, Facilities, Stay Decision*.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality, location, and facilities on stay decisions at Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi (a case study of Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi). This study uses data in the form of primary data obtained from distributing questionnaires to 100 respondents, who are people who have/have stayed and paid for at Twonine29 Centerpoint, and have stayed within the last 3 months at Twonine29 Centerpoint, and are over 17 years old. The sampling technique used is non-probability sampling and the sampling method is purposive sampling. Then do the analysis test using SPSS. The results of the study show that service quality, location, and facilities have a positive and significant effect on the stay decision. The magnitude is 0.740 (74%), the variable service quality, location, and facilities can be explained as being influenced by the stay decision while the remaining 26% is influenced by other variables outside of this study. Partially, service quality has an influence of 0.603 (60.3%), location has an influence of 0.673 (67.3%), and facilities has an influence of 0.656 (65.6%).*

*Keywords : Service Quality, Location, Facilities, Stay Decision.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY, LOCATION, DAN FACILITIES* TERHADAP *STAY DECISION* PADA *TWONINE29 HOTEL APARTEMEN CENTERPOINT BEKASI*”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Fauzi Basyir, MM. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada dan Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai dengan penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi dan semangat, serta tidak henti-hentinya memberikan doa, dan senantiasa

memberikan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Teman-teman jurusan Pemasaran 2019 yang selalu meluangkan waktunya dan menemani untuk membantu, memberikan dukungan dan motivasi selama proses penulisan skripsi, terima kasih teman-teman.
7. Untuk teman-teman penulis yang saling memberikan dukungan dan semangat, Fakhriza Dara Adira, Febriyani, Clara Dita Afrilia, Erlangga Damaradiva Aryanta dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis karena selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, makasi gais.
8. Terima kasih untuk Rafii yang selalu bersedia membantu dan menemani serta memberi dukungan dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, penulis menyadari dalam pembuatan proposal skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini, dan semoga karya ini bermanfaat.

Jakarta, 19 Juni 2023

Maramaretha Aurorel Santoso

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah .....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	14
1.2.3 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Kegunaan Penelitian .....	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 Pemasaran .....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	19
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	20
2.1.3.1 Karakteristik Jasa .....	21
2.1.3.2 Klasifikasi Jasa .....	24
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa .....	27
2.1.5 <i>Service Quality</i> .....	38



2.1.6 <i>Location</i> .....	42
2.1.6.1 Tahap Memilih <i>Location</i> .....	45
2.1.6.2 Indikator <i>Location</i> .....	46
2.1.7 <i>Facilities</i> .....	46
2.1.7.1 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Facilities</i> .....	48
2.1.7.2 Indikator <i>Facilities</i> .....	48
2.1.8 <i>Stay Decision</i> .....	49
2.1.8.1 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Stay Decision</i> .....	50
2.1.8.2 Indikator <i>Stay Decision</i> .....	52
2.2 Penelitian Terdahulu.....	53
2.3 Kerangka Pemikiran.....	61
2.4 Hipotesis Penelitian.....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>65</b>
3.1 Metode yang Digunakan .....	65
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	66
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	79
3.3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	79
3.3.2 Sumber Data .....	79
3.3.3 Jenis Data.....	79
3.3.4 Cara Penentuan Data .....	80
3.3.4.1 Populasi.....	80
3.3.4.2 Sampel.....	80
3.3.5 Teknik Sampling.....	81
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	84
3.5 Rencana Analisis dan Uji Hipotesis .....	85
3.5.1 Uji Keabsahan Data .....	85

3.5.1.1 Uji Validitas.....	86
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	86
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	87
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	87
3.5.2.2 Uji Multikolineritas.....	88
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	88
3.5.2.4 Uji Autokorelasi.....	89
3.6 Alat Analisis Data .....	89
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	90
3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	90
3.6.3 Koefisien Determinasi .....	91
3.7 Uji Hipotesis.....	91
3.5.2 Uji F (Simultan).....	92
3.5.2 Uji T (Parsial).....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>94</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	94
4.1.1 Sejarah Singkat Twonine29 Centerpoint.....	94
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden .....	95
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	96
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	97
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	98
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	99
4.2.6 Karakteristik Responden Pengeluaran Rata-rata Menginap .....	100
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menginap .....	101
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	102

4.3.1 Variabel <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Technology</i> .....	102
4.4 Uji Keabsahan Data.....	143
4.4.1 Uji Validitas.....	143
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	145
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	146
4.5.1 Uji Normalitas .....	146
4.5.2 Uji Multikolineritas .....	148
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	149
4.5.4 Uji Autokorelasi .....	150
4.6 Alat Analisis .....	151
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	151
4.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	153
4.6.3 Koefisien Korelasi Berganda.....	155
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi .....	156
4.7 Uji Hipotesis.....	159
4.7.1 Uji Statistik F.....	159
4.7.2 Uji Statistik T.....	160
4.8 Pembahasan.....	163
4.8.1 <i>Service Quality, Location, Facilities Terhadap Stay Decision</i> .....	164
4.8.2 Pengaruh <i>Service Quality Terhadap Stay Decision</i> .....	165
4.8.2 Pengaruh <i>Location Terhadap Stay Decision</i> .....	165
4.8.2 Pengaruh <i>Facilities Terhadap Stay Decision</i> .....	166
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	167
5.1 Kesimpulan.....	167
5.2 Saran.....	168
DAFTAR PUSTAKA .....	170



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Apartemen Kota Bekasi .....	5
Tabel 1.2 Fasilitas Twonine29 Centerpoint Bekasi .....	8
Tabel 1.3 Jumlah <i>Room Sold</i> dan Pendapatan Sewa Kamar Twonine29 Centerpoint Tahun 2019-2022.....	11
Tabel 1.4 Rating <i>Agent</i> Apartemen di Grand Centerpoint Bekasi.....	11
Tabel 2.1 Klasifikasi Jasa.....	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	68
Tabel 3.2 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	89
Tabel 4.1 Media Penyebaran dan Data yang Diperoleh.....	95
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	96
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	96
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	97
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan Responden .....	98
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Responden .....	99
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Rata-rata Untuk Menginap ...	100
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Alasan Menginap .....	101
Tabel 4.9 Menurut Saya Karyawan Twonine29 Selalu Berpenampilan Rapi .....	102
Tabel 4.10 Fasilitas Fisik di Twonine29 Membuat Saya Tertarik dan Dapat Berfungsi Dengan Baik .....	103
Tabel 4.11 Perlengkapan dan Peralatan Kamar di Twonine29 Berkualitas.....	104
Tabel 4.12 Ketika Ingin Menginap Saya Dapat Mengandalkan dan Mempercayai Twonine29 Centerpoint.....	104
Tabel 4.13 Twonine29 Centerpoint Memiliki Sistem Pencatatan yang Akurat Sehingga Tidak Terjadi Kesalahan Pembayaran.....	105
Tabel 4.14 Karyawan Twonine29 Centerpoint Dapat Memberikan Layanan Sesuai Dengan Kebutuhan Anda.....	106
Tabel 4.15 Karyawan Twonine29 Centerpoint Cepat dan Tepat Dalam Memberikan Pelayanan .....	107



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.16 Keluhan Anda Selalu Direspon Baik Oleh Pihak Twonine29 .....	107
Tabel 4.17 Anda Merasa Aman dan Nyaman Menginap di Twonine29 .....	108
Tabel 4.18 Anda Dapat Mempercayai Karyawan Twonine29.....	109
Tabel 4.19 Karyawan Twonine29 Centerpoint Bersikap Ramah dan Sopan.....	109
Tabel 4.20 Twonine29 Centerpoint Memberikan Perhatian Individual Maupun Personal Kepada Anda .....	110
Tabel 4.21 Karyawan Twonine29 Centerpoint Memahami Kebutuhan Anda.....	111
Tabel 4.22 Twonine29 Centerpoint Sungguh-sungguh Memperhatikan Kepentingan Anda.....	111
Tabel 4.23 Arus Lalu Lintas Disekitar Twonine29 Centerpoint Lancar.....	112
Tabel 4.24 Twonine29 Centerpoint Banyak Dilalui Alat Transportasi .....	113
Tabel 4.25 Lokasi Twonine29 Centerpoint Dapat Diakses Dari Mana Saja .....	113
Tabel 4.26 Lokasi Twonine29 Centerpoint Mudah Ditemukan .....	114
Tabel 4.27 Lokasi Twonine29 Centerpoint Dekat Dengan Jalan Raya Utama....	115
Tabel 4.28 Twonine29 Centerpoint Dapat Dilihat Dari Kejauhan .....	115
Tabel 4.29 Twonine29 Menyediakan Tempat Parkir yang Cukup Luas .....	116
Tabel 4.30 Tempat Parkir yang Disediakan Twonine29 Sangat Aman .....	117
Tabel 4.31 Twonine29 Menyediakan Tempat Parkir <i>Basement</i> .....	117
Tabel 4.32 Twonine29 Centerpoint Memiliki Tempat yang Cukup Luas .....	118
Tabel 4.33 Anda Leluasa Bergerak dan Beraktivitas Ketika Menginap di Twonine29 Centerpoint.....	119
Tabel 4.34 Twonine29 Centerpoint Dapat Melakukan Perluasan Usaha yang Memadai.....	119
Tabel 4.35 Twonine29 Centerpoint Berada di Dekat Pusat Keramaian .....	120
Tabel 4.36 Lingkungan Sekitar Twonine29 Centerpoint Aman dan Nyaman.....	121
Tabel 4.37 Lingkungan Disekitar Twonine29 Centerpoint Bersih .....	121
Tabel 4.38 Bangunan Twonine29 Centerpoint Sangat Baik.....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.39 Desain <i>Interior</i> dan <i>Eksterior</i> Twonine29 Sangat Menarik.....	123
Tabel 4.40 Twonine29 Centerpoint Memiliki Fasilitas yang Menarik .....	123
Tabel 4.41 Peralatan dan Fasilitas yang Berada di Twonine29 Cukup Lengkap.	124
Tabel 4.42 Anda Bebas Menggunakan Fasilitas di Twonine29.....	125
Tabel 4.43 Peralatan yang Dimiliki Twonine29 Lebih Lengkap dari Peralatan yang Dimiliki Oleh Tempat Pelayanan Jasa Sejenis .....	125
Tabel 4.44 Pengaturan Cahaya Pada Twonine29 Sangat Baik .....	126
Tabel 4.45 Twonine29 Mempunyai Warna Bangunan yang Enak Dipandang....	127
Tabel 4.46 Twonine29 Centerpoint Memiliki Tata Ruang yang Rapi.....	128
Tabel 4.47 Tersedia Beberapa Jenis Pilihan Tipe Kamar di Twonine29.....	128
Tabel 4.48 Penataan Ruangan Kamar di Twonine29 Sempel dan Minimalis .....	129
Tabel 4.49 Fasilitas Kamar Mandi/ <i>Toilet</i> di Twonine29 Bersih.....	130
Tabel 4.50 Twonine29 Centerpoint Dekat Dengan Restoran .....	130
Tabel 4.51 Twonine29 Centerpoint Dekat Dengan Pusat Perbelanjaan .....	131
Tabel 4.52 Fasilitas Pendukung Seperti <i>Wifi</i> Berfungsi Dengan Baik .....	132
Tabel 4.53 Anda Tertarik Untuk Menginap di Twonine29 Centerpoint.....	132
Tabel 4.54 Twonine29 Memberikan Kesesuaian Layanan yang Baik.....	133
Tabel 4.55 Twonine29 Memberikan Jaminan Dalam Kepuasan Konsumen Untuk Menginap.....	134
Tabel 4.56 Anda Mencari Informasi Mengenai Twonine29 Sebelum Memutuskan Untuk Menginap .....	134
Tabel 4.57 Anda Tertarik Untuk Menginap di Twonine29 Setelah Melihat Teman yang Menginap di Twonine29 .....	135
Tabel 4.58 Anda Menggunakan Informasi yang Didapat Untuk Memutuskan Menginap di Twonine29 .....	136
Tabel 4.59 Anda Melakukan Evaluasi Untuk Menginap di Twonine29.....	137
Tabel 4.60 Anda Membandingkan Fasilitas yang Tersedia di Twonine29 Dengan Tempat Pelayanan Jasa Sejenis .....	137

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.61 Anda Membandingkan Jarak dan Letak Lokasi Twonine29 Dengan Tempat Pelayanan Jasa Sejenis .....	138
Tabel 4.62 Anda Tertarik dan Memutuskan Untuk Menginap di Twonine29 .....	139
Tabel 4.63 Anda Memilih Twonine29 Centerpoint Karena Prioritas .....	140
Tabel 4.64 Anda Selalu Memilih Twonine29 Ketika Ingin Menginap.....	140
Tabel 4.65 Anda Merasa Puas Dengan Pelayanan yang Diberikan Twonine29..	141
Tabel 4.66 Anda Akan Datang Kembali Untuk Menginap di Twonine29 .....	142
Tabel 4.67 Anda Akan Merekomendasikan Twonine29 Kepada Orang Lain .....	142
Tabel 4.68 Hasil Uji Validitas.....	143
Tabel 4.69 Hasil Uji Reliabilitas.....	145
Tabel 4.70 Hasil Uji Normalitas .....	147
Tabel 4.71 Hasil Uji Multikolinieritas .....	149
Tabel 4.72 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	150
Tabel 4.73 Hasil Uji Autokorelasi .....	151
Tabel 4.74 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	152
Tabel 4.75 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Stay Decision</i> .....	153
Tabel 4.76 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel <i>Location</i> Terhadap <i>Stay Decision</i> .....	154
Tabel 4.77 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel <i>Facilities</i> Terhadap <i>Stay Decision</i> .....	155
Tabel 4.78 Hasil Uji Korelasi .....	156
Tabel 4.79 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi Berganda .....	157
Tabel 4.80 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi Berganda ( <i>Service Quality</i> )... 158	
Tabel 4.81 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi Berganda ( <i>Location</i> ) .....	158
Tabel 4.82 Hasil Korelasi Koefisien Determinasi Berganda ( <i>Facilities</i> ).....	159
Tabel 4.83 Hasil Uji F.....	160

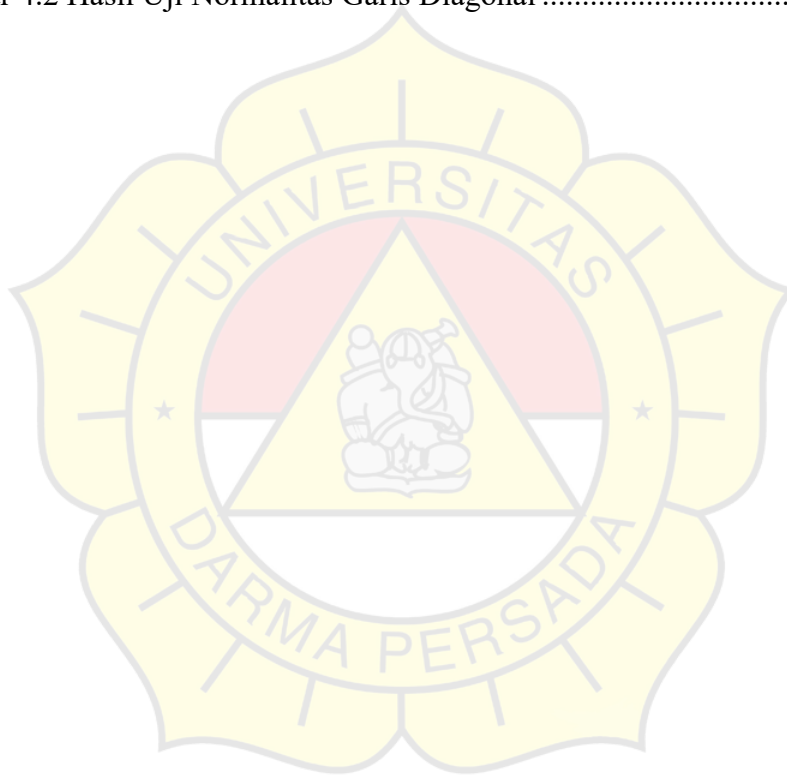
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.84 Hasil Uji T (Parsial) Variabel <i>Service Quality</i> (X1) Terhadap <i>Stay Decision</i> (Y).....	161
Tabel 4.85 Hasil Uji T (Parsial) Variabel <i>Location</i> (X1) Terhadap <i>Stay Decision</i> (Y).....	162
Tabel 4.86 Hasil Uji T (Parsial) Variabel <i>Facilities</i> (X1) Terhadap <i>Stay Decision</i> (Y).....	162
Tabel 4.87 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	163



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Service Quality</i> Twonine29 Apartemen Centerpoint .....	6
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran Jasa .....	28
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	62
Gambar 2.3 Model Paradigma Penelitian .....	64
Gambar 4.1 Logo Twonine29 .....	94
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Garis Diagonal .....	147





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian .....	175
Lampiran 1.2 Profil Responden .....	187
Lampiran 1.3 Hasil Tabulasi Data <i>Service Quality</i> (X1).....	196
Lampiran 1.4 Hasil Tabulasi Data <i>Location</i> (X2).....	200
Lampiran 1.5 Hasil Tabulasi Data <i>Facilities</i> (X3).....	204
Lampiran 1.6 Hasil Tabulasi Data <i>Stay Decision</i> (Y).....	208
Lampiran 1.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	212
Lampiran 1.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Location</i> (X2).....	215
Lampiran 1.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilities</i> (X3).....	217
Lampiran 1.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Stay Decision</i> (Y).....	219
Lampiran 1.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	221
Lampiran 1.12 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	222
Lampiran 1.13 Alat Analisis Regresi.....	224
Lampiran 1.14 Uji Hipotesis.....	226
Lampiran 1.15 Tabel R .....	227
Lampiran 1.16 Tabel F.....	228
Lampiran 1.17 Tabel T.....	229
Lampiran 1.18 Tabel <i>Durbin-Watson</i> .....	230
Lampiran 1.19 Bukti Penyebaran Data Secara <i>Online</i> .....	231
Lampiran 1.20 Review Positif dan Negatif Variabel <i>Service Quality</i> Pada Twonine29 Centerpoint di Aplikasi Traveloka .....	232
Lampiran 1.21 Rating Agent Penyewaan Apartemen di Grand Centerpoint Bekasi Pada Aplikasi Traveloka.....	235
Lampiran 1.22 Catatan Konsultasi.....	236
Lampiran 1.23 Daftar Riwayat Hidup.....	237