

## DAFTAR ISI

|                                              | <b>Halaman</b> |
|----------------------------------------------|----------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>              | iii            |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>              | iv             |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                   | v              |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                     | vi             |
| <b>MOTTO .....</b>                           | viii           |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | ix             |
| <b>ABSTRAK.....</b>                          | xi             |
| <b>ABSTRACT .....</b>                        | xii            |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                      | xiii           |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | xvi            |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | xvii           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                     |                |
| 1.1 Latar Belakang .....                     | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 15             |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....           | 16             |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                   | 17             |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                  | 17             |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....              | 18             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>               |                |
| 2.1 Grand Theory .....                       | 20             |
| 2.2 Brand Image (Citra Merek) .....          | 22             |
| 2.2.1 Pengertian Brand Image .....           | 22             |
| 2.2.2 Indikator-indikator Brand Image .....  | 23             |
| 2.3 Media Sosial.....                        | 23             |
| 2.3.1 Pengertian Media Sosial .....          | 23             |
| 2.3.2 Indikator-indikator Media Sosial ..... | 24             |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                 | 26             |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....    | 26             |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 2.4.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan ..... | 28 |
| 2.5 Fasilitas Fisik .....                          | 30 |
| 2.5.1 Pengertian Fasilitas Fisik .....             | 30 |
| 2.5.2 Indikator-indikator Fasilitas Fisik .....    | 33 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....                     | 35 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran .....                       | 37 |
| 2.8 Pengembangan Hipotesis .....                   | 38 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian .....                   | 42 |
| 3.2 Sumber Data .....                        | 42 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....            | 42 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                | 42 |
| 3.4.1 Populasi .....                         | 43 |
| 3.4.2 Sampel .....                           | 43 |
| 3.5 Variabel Penelitian.....                 | 44 |
| 3.5.1 Variabel Independen .....              | 44 |
| 3.5.2 Variabel Dependen.....                 | 44 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel .....      | 45 |
| 3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....          | 46 |
| 3.7.1 Uji validitas .....                    | 46 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                 | 46 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik .....                  | 47 |
| 3.8.1 Uji Normalitas .....                   | 47 |
| 3.8.2 Uji Multikolinieritas .....            | 47 |
| 3.8.3 Uji Heteroskedastisita .....           | 47 |
| 3.9 Metode Analisis Data .....               | 47 |
| 3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 47 |
| 3.9.2 Uji Koefisien Determinasi .....        | 48 |
| 3.10 Pengujian Hipotesis .....               | 48 |
| 3.10.1 Uji Parsial (Uji t) .....             | 48 |
| 3.10.2 Uji Simultan (Uji F) .....            | 49 |

## **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Data .....                                                                                           | 50 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....                                                                      | 50 |
| 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....                                                                             | 54 |
| 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....                                                                          | 63 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas .....                                                                                    | 63 |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                 | 66 |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                                  | 67 |
| 4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                   | 67 |
| 4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                          | 68 |
| 4.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                                            | 69 |
| 4.4 Hasil Analisis Data .....                                                                                      | 69 |
| 4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                 | 69 |
| 4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi R (R-square).....                                                            | 72 |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....                                                                                       | 72 |
| 4.5.1 Hasil Uji .....                                                                                              | 72 |
| 4.5.2 Hasil Uji F .....                                                                                            | 74 |
| 4.6 Pembahasan .....                                                                                               | 75 |
| 4.6.1 Pengaruh Media Sosial terhadap Brand Image .....                                                             | 75 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Brand Image .....                                                       | 76 |
| 4.6.3 Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Brand Image .....                                                          | 77 |
| 4.6.4 Pengaruh Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas<br>Fisik secara Simultan terhadap Brand Image ..... | 78 |

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 80 |
| 5.2 Saran .....      | 81 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                                             |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Akomodasi dan Kamar di Provinsi Lampung<br>Tahun 2024 .....                                                          | 2  |
| Tabel 1.2  | Data Hotel per Kecamatan di Kota Bandar Lampung<br>Tahun 2022-2023 .....                                                    | 4  |
| Tabel 1.3  | Data Okupansi Rosa Hostel Tahun 2024 .....                                                                                  | 7  |
| Tabel 1.4  | Guest Comment Tamu Rosa Hostel Pada Bulan Januari-Desember<br>2024 .....                                                    | 8  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....                                                                                                  | 35 |
| Tabel 4.1  | Hasil Jawaban Responden Variabel Media Sosial (X1) .....                                                                    | 54 |
| Tabel 4.2  | Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ....                                                               | 57 |
| Tabel 4.3  | Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas Fisik (X3) .....                                                                 | 59 |
| Tabel 4.4  | Hasil Jawaban Responden Brand Image (Y) .....                                                                               | 61 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Validitas Variabel Media Sosial (X1).....                                                                         | 63 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....                                                                  | 64 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fisik (X3) .....                                                                     | 65 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image (Y).....                                                                           | 65 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                                | 66 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji One Sample<br>Kolmogorov Smirnov .....                                                 | 68 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                                                           | 69 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda antara Media Sosial,<br>Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Fisik terhadap Brand Image .... | 70 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Koefisien Determinasi R .....                                                                                     | 72 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji F .....                                                                                                           | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                                                 | 37 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                  | 50 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                           | 51 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                      | 52 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali<br>Berkunjung .....      | 53 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Normality Probability<br>Plot ..... | 67 |
| Gambar 4.6 Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                          | 68 |

