DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 5

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Operasional 6

1.4.2 Pengembangan Ilmu 6

1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 7

1.5.1. Kerangka Pemikiran 7

1.5.2. Hipotesis 14

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1 Jasa 15

2.1.1 Pengertian Jasa 15

2.1.2 Karakteristik Jasa 16

2.1.3 Klasifikasi Jasa 18

2.2 Hotel 19

2.2.1 Pengertian Hotel 19

2.2.2 Sejarah Industri Hotel di Eropa dan Amerika 21

2.2.3 Sejarah Perkembangan Industri Perhotelan di Indonesia ... 22

2.2.4 Bentuk akomodasi Selain Hotel 22

2.2.5 Manfaat Industri Perhotelan 25

2.2.6 Klasifikasi Hotel 26

2.3 Bauran Pemasaran 29

2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran 29

2.3.2 Bauran Pemasaran Jasa 30

2.3.3 Produk (*Product*) 33

2.3.4 Harga (*Price*) 34

2.3.5 Tempat (*Place*) 37

2.3.6 Promosi (*Promotion*) 38

2.3.7 Proses (*Process*) 42

2.3.8 Orang/ Manusia (*People*) 43

2.3.9 Bukti Fisik (*Physical Evidence*) 44

2.4 Loyalitas Pelanggan 45
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 45
2.4.2 Karakteristik Loyalitas 46
2.4.3 Tingkat Loyalitas 46
2.4.4 Dari Suspect ke Qualifield Prospects 50
2.4.5 Dari Qualifield Prospect ke First Time Buyer 53
2.4.6 Dari First Time Buyer Ke Repeat Customer 54
2.4.7 Dari Repeat Customer ke Loyal Clients 57
2.4.8 Dari Loyal ke Advocates 58
2.4.9 Keuntungan Loyalitas 60
2.5 Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap loyalitas Pelanggan 60

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 62
3.1. Objek Penelitian 62
3.2. Metode Penelitian 62
3.2.1. Desain Penelitian 63
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 64
3.2.3. Metode Penarikan Sampel 67
3.2.3.1. Populasi 67
3.2.3.2. Sampel 67
3.2.4. Tehnik Pengumpulan Data 69
3.2.4.1. Pengumpulan Data Primer 69
3.2.4.2. Pengumpulan Data Sekunder 70

3.2.5. Metode Analisis dan Rancangan Pengujian Hipotesis..... 70

3.2.5.1. Metode Analisis 70

3.2.5.2. Rancangan Pengujian Hipotesis..... 76

BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77

4.1. Hasil Penelitian..... 77

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan..... 77

4.1.2. Sejarah Singkat Hotel Padjadjaran Tasikmalaya 77

4.1.3. Struktur Organisasi 80

4.1.4. Uraian Pekerjaan..... 80

4.2. Pembahasan Penelitian..... 84

4.2.1 Profil Responden..... 84

4.2.2 Pengolahan Data Pelaksanaan Program Bauran Pemasaran di Hotel Padjadjaran Tasikmalaya 87

4.2.3. Pengolahan Data Loyalitas Pelanggan pada Hotel Padjadjaran Tasikmalaya 103

4.2.4 Pengaruh Pelaksanaan Program Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Padjadjaran..... 109

4.2.4.1 Uji Kualitas Data..... 109

4.2.4.2 Uji Korelasi..... 114

4.2.4.2.1. Analisis Korelasi Rank Spearman 115

4.2.4.2.2. Koefisien Korelasi Rank Spearman... 116

4.2.4.3. Koefisien Determinasi 117

4.2.4.4. Uji Hipotesis 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 120

5.1. Kesimpulan 120

5.2. Saran..... 121

DAFTAR PUSTAKA xv

DAFTAR RIWAYAT HIDUP xvi

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penjualan Kamar 2001 sampai dengan 2005 3

Tabel 1.2 Time Schedule Penelitian 14

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 64

Tabel 3.2 Data Tamu dan Rencana Jumlah Pembagian Kuesioner 68

Tabel 3.3 Klasifikasi Skore Variabel Penelitian 72

Tabel 3.4 Kriteria Kuat Lemahnya Hubungan 75

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 84

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia 85

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 85

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 86

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan 86

Tabel 4.6 Jawaban Responden Pada Item 1 87

Tabel 4.7 Jawaban Responden Pada Item 2 88

Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Item 3 89

Tabel 4.9 Jawaban Responden Pada Item 4 89

Tabel 4.10 Jawaban Responden Pada Item 5 90

Tabel 4.11 Jawaban Responden Pada Item 6 91

Tabel 4.12 Jawaban Responden Pada Item 7 92

Tabel 4.13 Jawaban Responden Pada Item 8 92

Tabel 4.14 Jawaban Responden Pada Item 9 93

Tabel 4.15 Jawaban Responden Pada Item 10 94

Tabel 4.16 Jawaban Responden Pada Item 11 95

Tabel 4.17 Jawaban Responden Pada Item 12 96

Tabel 4.18 Jawaban Responden Pada Item 13 97
Tabel 4.19 Jawaban Responden Pada Item 14 98
Tabel 4.20 Jawaban Responden Pada Item 15 98
Tabel 4.21 Jawaban Responden Pada Item 16 99
Tabel 4.22 Jawaban Responden Pada Item 17 100
Tabel 4.23 Jawaban Responden Pada Item 18 100
Tabel 4.24 Jawaban Responden Pada Item 19 101
Tabel 4.25 Klasifikasi Skore Variabel X 102
Tabel 4.26 Jawaban Responden Pada Item 1 103
Tabel 4.27 Jawaban Responden Pada Item 2 104
Tabel 4.28 Jawaban Responden Pada Item 3 104
Tabel 4.29 Jawaban Responden Pada Item 4 105
Tabel 4.30 Jawaban Responden Pada Item 5 106
Tabel 4.31 Jawaban Responden Pada Item 6 107
Tabel 4.32 Klasifikasi Skore Variabel Y 108
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Variabel X 110
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Variabel Y 111
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X 112
Tabel 4.36 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y 113
Tabel 4.37 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman 116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Kerangka Pemikiran 13

Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa..... 18

Gambar 2.2 Piramida Loyalitas 47

Gambar 2.3 Profit Generator System..... 49

Gambar 4.1. Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho 119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner 123

Lampiran 2. Data Ordinal Responden Variabel X 129

Lampiran 3. Jawaban Responden Variabel Y 138

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Variabel X 142

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y 144

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y 145

Lampiran 7. Hasil Koefisien Korelasi Rank Spearman 145

Lampiran 8. Tabel t Dan r 146

Lampiran 9. Struktur Organisasi Hotel Padjadjaran Tasikmalaya 147

Lampiran 10. Denah Hotel Padjadjaran Tasikmalya 148

Lampiran 11. Room Rate 149

Lampiran 12. Room Report 150

Lampiran 13. Daftar Tamu Khusus 151

Lampiran 14. Daftar Tamu 152

Lampiran 15. Daftar Shift 153

Lampiran 16. Summary Of Sales 154

Lampiran 17. Daftar Check Out 155

Lampiran 18. Bill Cafe 156

Lampiran 19. Permintaan Barang 157

Lampiran 20. Berita Acara Bimbingan Skripsi 158

Lampiran 21. Surat Keterangan Penelitian 159

Lampiran 22. Surat Keterangan Saran Perbaikan 160

Lampiran 23. Surat Pernyataan 161