DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i
SURAT PERNYATAAN..... ii
MOTTO..... iii
ABSTRACT..... iv
ABSTRAK..... v
KATA PENGANTAR..... vi
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 11
1.2.1. Identifikasi Masalah..... 11
1.2.2. Rumusan Masalah..... 13
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 13
1.3.1. Maksud Penelitian..... 13
1.3.2. Tujuan Penelitian..... 13
1.4. Kegunaan Penelitian..... 14
1.4.1. Kegunaan Akademis..... 14
1.4.2. Kegunaan Praktis..... 15
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1. Kajian Pustaka..... 17
2.1.1. Pelayanan Prima..... 17
2.1.1.1. Pelayanan Prima bagi Pelanggan Internal 18
2.1.1.2. Pelayanan Prima bagi Pelanggan Eksternal..... 18
2.1.1.3. Faktor-faktor Pelayanan Prima..... 19
2.1.1.4. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Kemampuan..... 20
2.1.1.5. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Sikap... 21
2.1.1.6. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Penampilan..... 21
2.1.1.7. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Perhatian..... 22
2.1.1.8. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Tindakan..... 22

2.1.1.9. Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Tanggung Jawab…….. 23
2.1.1.10. Cara-cara Mencapai Pelayanan Prima……. 23
2.1.1.11. Kemauan Untuk melaksanakan Pelayanan Prima…… 24
2.1.1.12. Pengembangan Pelayanan Prima……. 25
2.1.2. Pemasaran Berdasarkan Pengalaman…… 26
2.1.2.1. Kunci Pokok *Experiential Marketing*……..…… 28
2.1.2.2. Strategi *Experiential Marketing*…….. 29
2.1.3. Loyalitas Pelanggan……..... 35
2.1.3.1. Manfaat Loyalitas Pelanggan……...…… 36
2.1.3.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan…….. 37
2.1.3.3. Tahapan Loyalitas Pelanggan……. 38
2.1.3.4. Keuntungan dari Pelanggan yang Loyal……. 39
2.1.3.5. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan…….. 40
2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel……..…… 41
2.1.4.1. Hubungan Pelayanan Prima dengan Loyalitas Pelanggan……... 41
2.1.4.2. Hubungan Pemasaran Berdasarkan Pengalaman dengan Loyalitas Pelanggan……... 42
2.1.4.3. Hubungan Pelayanan Prima dan Pemasaran Berdasarkan Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan…… 42
2.1.5. Penelitian Terdahulu……...…… 43
2.2. Kerangka Pemikiran…… 45
2.3. Hipotesis…….. 50

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian……. 52
3.2. Metode Penelitian…… 52
3.2.1. Desain Penelitian……. 54
3.2.2. Operasonalisasi Variabel……. 56
3.2.3. Sumber Dan Teknik Penentuan Data…… 60
3.2.3.1. Sumber Data…….. 60
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data…… 61
3.2.4. Metode Pengumpulan Data.…… 63
3.2.4.1. Uji Validitas……. 65
3.2.4.2. Uji Reliabilitas…….. 69
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis……. 71
3.2.5.1. Rancangan Analisis…… 71
3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif (Kualitatif)…… 71
3.2.5.1.2. Analisis Verifikatif (Kuantitatif)……. 73
3.2.5.2. Pengujian Hipotesis…….. 77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan…… 82
4.1.1. Sejarah Perusahaan…… 82
4.1.2. Maja's Produk…… 83
4.1.3. Aspek Stevie 6 Hotel…… 86
4.1.4. Struktur Organisasi Stevie 6 Hotel…… 87
4.1.5. Deskripsi Jabatan Hotel Stevie 6 Bandung…… 88
4.2. Karakteristik Responden…… 104
4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…… 104
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia…… 105
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Status…… 106
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan…… 107
4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berkunjung… 108
4.3. Analisis Deskriptif…… 109
4.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Prima Pada Stevie 6 Hotel Bandung…… 109
4.3.1.1. Kemampuan (*Ability*)…… 110
4.3.1.2. Sikap (*Attitude*)…… 114
4.3.1.3. Penampilan (*Appearance*)…… 118
4.3.1.4. Perhatian (*Attention*)…… 121
4.3.1.5. Tindakan (*Action*)…… 124
4.3.1.6. Tanggung Jawab (*Accountability*)…… 127
4.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Pemasaran Berdasarkan Pengalaman Stevie 6 Hotel Bandung…… 132
4.3.2.1. Indera (*Sense*)…… 133
4.3.2.2. Perasaan (*Feel*)…… 138
4.3.2.3. Pikiran (*Think*)…… 143
4.3.2.4. Tindakan (*Act*)…… 147
4.3.2.5. Hubungan (*Relate*)…… 149
4.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Stevie 6 Hotel Bandung…… 153
4.3.3.1. Frekuensi Menginap di Stevie 6 Hotel…… 154
4.3.3.2. Pembelian di Luar Lini Produk…… 155
4.3.3.3. Merekomendasikan Pada Orang Lain…… 156
4.3.3.4. Menunjukan Kekebalan dari Daya Tarik Sejenis…… 157
4.4. Analisis Verifikatif…… 159
4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda…… 160
4.4.2. Analisis Korelasi…… 162
4.4.2.1. Analisis Korelasi Parsial Antara Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan…… 162
4.4.2.2. Analisis Korelasi Parsial Antara Pemasaran Berdasarkan Pengalaman terhadap Loyalitas

Pelanggan……. 163
4.4.2.3. Hubungan Pelayanan Prima dan Pemasaran Berdasarkan Pengalaman dengan Loyalitas Pelanggan Secara Simultan……... 165
4.4.3. Analisis Koefisien Determinasi……...…… 166
4.4.4. Pengujian Hipotesis…...…….. 169
4.4.4.1. Pengujian Secara Simultan…… 169
4.4.4.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial…… 171

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan……..... 175
5.2. Saran…… 176

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP