

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI i

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR PUSTAKA 161

DAFTAR LAMPIRAN 165

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 14

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka 16

2.1.1 Program Kualitas Pelayanan	16
2.1.1.1 Program Kualitas Pelayanan dan Manajemen Pemasaran	21
2.1.1.2 Indikator Program Kualitas Pelayanan	22
2.1.1.3 Model <i>Service (Servqual)</i>	23
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	26
2.1.2.1 Konsep Loyalitas Pelanggan (Tamun Bisnis)	26
2.1.2.2 Karakteristik Loyalitas Tamun Bisnis	34
2.1.2.3 Tahap Loyalitas Tamun Bisnis	35
2.1.2.4 Jenis-Jenis Loyalitas Tamun Bisnis	37
2.1.3 Pengaruh Program Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamun Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	39
2.1.4 <i>Resume</i> Hasil Penelitian Tedahulu dan Orisinilitas Penelitian	42
2.2 Kerangka Pemikiran	44
2.3 Hipotesis	51

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	55
3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan	55
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data	58
3.2.4 Populasi	60

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas	64
3.2.6.1 Pengujian Validitas	64
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	67
3.2.7 Rancangan Analisis Data	69
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	69
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif	71
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	77
4.1.1 Profil Perusahaan	77
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	77
4.1.1.2 Sejarah Hotel Puteri Gunung Lembang	79
4.1.1.3 Struktur Organisasi Hotel Puteri Gunung Lembang	81
4.1.1.4 Produk dan Jasa Yang Ditawarkan Hotel Puteri Gunung Lembang	83
4.1.2 Profil Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	89
4.1.2.1 Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Kali Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam Satu Tahun	90
4.1.2.2 Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Perusahaan	91

4.1.2.3	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Asal Kota Perusahaan	93
4.1.2.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tipe <i>Meeting Room</i> yang sering digunakan	95
4.1.2.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Hari Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam Satu Kali Kedatangan	96
4.1.2.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Lain .	98
4.1.2.7	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Hotel Lain Yang Pernah di Kunjungi Tamu Bisnis Untuk Kegiatan Bisnis.....	100
4.1.2.8	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Alasan Utama Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang	101
4.1.2.9	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Fasilitas Lain Yang Tamu Bisnis Gunakan di Hotel Puteri Gunung Lembang	103
4.2	Gambaran Program Kualitas Pelayanan	105
4.2.1	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Program Kualitas Pelayanan Melalui Indikator Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik	105
4.2.1.1	Gambaran Tamu Bisnis Tentang Indikator Reliabilitas	106
4.2.1.2	Gambaran Tamu Bisnis Tentang Indikator Daya Tanggap	111
4.2.1.3	Gambaran Tamu Bisnis Tentang Indikator Jaminan.....	113
4.2.1.4	Gambaran Tamu Bisnis Tentang Indikator Empati	118
4.2.1.5	Gambaran Tamu Bisnis Tentang Indikator Bukti Fisik	120

4.2.2 Rekapitulasi Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Program Kualitas Pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang	125
4.3 Gambaran Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis	127
4.3.1 Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang	127
4.3.1.1 Gambaran Tamu Bisnis tentang <i>word of mouth promotion</i>	130
4.3.1.2 Gambaran Tamu Bisnis Tentang <i>future repurchase intentions</i>	133
4.3.1.3 Gambaran Tamu Bisnis Tentang <i>Price Sensitivity</i>	134
4.3.1.4 Gambaran Tamu Bisnis Tentang <i>Complaint Behaviour</i>	136
4.3.2 Rekapitulasi Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	138
4.4 Pengaruh Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang Melalui Program Kualitas Pelayanan	142
4.4.1 Uji Asumsi	145
4.4.2 Besar Korelasi Antar Variabel	148
4.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	149
4.4.4 Koefisien Determinasi	149
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	152
4.5.1 Temuan yang Bersifat Empirik	152
4.5.2 Temuan yang Bersifat Teoritik	152

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	156
5.2 Rekomendasi	158

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia 2006-2009.....	3
Tabel 1.2	Statistik Perkembangan Wisatawan Nusantara (Wisnus) Ke Indonesia Tahun 2006-2009	4
Tabel 1.3	<i>Market Share Analysis</i> Tahun 2009	7
Tabel 1.4	Rata-Rata Tingkat Hunian Kamar Hotel di Lembang Tahun 2007 – 2009	8
Tabel 1.5	Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang Tahun 2009.....	10
Tabel 1.6	Strategi Yang Dilakukan Hotel Puteri Gunung Lembang	11
Tabel 1.7	Program Kualitas Pelayanan Bagi Tamu Bisnis Di Hotel Puteri Gunung Lembang	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang Melalui Program Kualitas Pelayanan	43
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	57
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data	60
Tabel 3.3	Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Lebih Dari 1 Kali Tahun 2009	61
Tabel 3.4	Teknik Pengumpulan Data	64
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Program Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Tamu Bisnis	65
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	68
Tabel 3.7	Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert	72
Tabel 3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 4.1	<i>Rack Rate</i> 2010	84

Tabel 4.2	<i>Price Package Meeting</i> 2010	84
Tabel 4.3	<i>Package Meeting</i> 2010	84
Tabel 4.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Kali Tamu Bisnis Melakukan Pembelian Ulang di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam 1 Tahun	90
Tabel 4.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Perusahaan	92
Tabel 4.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Asal Kota Perusahaan ..	93
Tabel 4.7	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tipe <i>Meeting Room</i> Yang Sering Digunakan	95
Tabel 4.8	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Hari Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam 1 Kali Kedatangan	97
Tabel 4.9	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Lain	98
Tabel 4.10	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Hotel Lain Yang Pernah Dikunjungi Tamu Bisnis Untuk Kegiatan Bisnis	100
Tabel 4.11	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Alasan Utama Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang	102
Tabel 4.12	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Fasilitas Lain Yang Tamu Bisnis Gunakan di Hotel Puteri Gunung Lembang	104
Tabel 4.13	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Terhadap Indikator Reliabilitas Berdasarkan Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang Karena Kehandalan Karyawan Hotel Dalam Memberikan Pelayanan	107
Tabel 4.14	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Reliabilitas Berdasarkan Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Hotel Sesuai Dengan Harapan Tamu Bisnis	108
Tabel 4.15	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Reliabilitas Berdasarkan Kemampuan Karyawan Hotel Dalam Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan	109

Tabel 4.16	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Reliabilitas Berdasarkan Ketepatan Waktu Dalam Menyampaikan Pelayanan Kepada Tamu Bisnis	110
Tabel 4.17	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Daya Tanggap Berdasarkan Kecepattanggapan Karyawan Hotel Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Bisnis	111
Tabel 4.18	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Daya Tanggap Berdasarkan Kesigapan Karyawan Hotel Dalam Melayani Tamu Bisnis	112
Tabel 4.19	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Daya Tanggap Berdasarkan Keamanan Dan Kenyamanan Sarana Dan Prasarana Yang Dimiliki Hotel	113
Tabel 4.20	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Jaminan Berdasarkan Keamanan Dan Keterjaminan Dari Segala Resiko Yang Terjadi Di Hotel	115
Tabel 4.21	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Jaminan Berdasarkan Kesopanan Karyawan Hotel Terhadap Tamu Bisnis	116
Tabel 4.22	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Jaminan Berdasarkan Kemampuan Karyawan Hotel Dalam Memberikan Solusi Kepada Tamu Bisnis	117
Tabel 4.23	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Empati Berdasarkan Kemampuan Karyawan Hotel Dalam Melakukan Komunikasi Yang Baik Dengan Tamu Bisnis	118
Tabel 4.24	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Empati Berdasarkan Kemampuan Karyawan Hotel Dalam Memahami Kebutuhan Tamu Bisnis.....	119
Tabel 4.25	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Bukti Fisik Berdasarkan Daya Tarik Bangunan Hotel Dari Segi Interior Dan Eksterior	120
Tabel 4.26	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Bukti Fisik Berdasarkan Kemenarikan Kamar Hotel	121
Tabel 4.27	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Bukti Fisik Berdasarkan Kelengkapan <i>Meeting Room</i> Yang Tersedia Di Hotel	122

Tabel 4.28	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Indikator Bukti Fisik Berdasarkan Ketersediaan Sarana Parkir Hotel	124
Tabel 4.29	Rekapitulasi Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Program Kualitas Pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang	125
Tabel 4.30	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Kemampuan Tamu Bisnis Dalam Mengatakan Hal Yang Positif Kepada Tamu Bisnis Lain	130
Tabel 4.31	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Kemampuan Tamu Bisnis Dalam Merekomendasikan Hotel Kepada Tamu Bisnis Lain	132
Tabel 4.32	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Keinginan Tamu Bisnis Melakukan Pembelian Ulang di Hotel Puteri Gunung Lembang	133
Tabel 4.33	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Kesetiaan Tamu Jika Terjadi Perubahan Harga Terhadap Hotel	135
Tabel 4.34	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Penyampaian Keluhan Tamu Bisnis Kepada Pihak Hotel Puteri Gunung Lembang	136
Tabel 4.35	Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Ke Hotel Puteri Gunung Lembang Berdasarkan Keinginan Tamu Bisnis Untuk Beralih Ke Hotel Lain	137
Tabel 4.36	Rekapitulasi Gambaran Tamu Bisnis Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	138
Tabel 4.37	<i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	147
Tabel 4.38	Output Nilai Pengaruh Program Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis	148
Tabel 4.39	Output Koefisien Regresi	149
Tabel 4.40	Uji Anova (F test) Anova (B)	151
Tabel 4.41	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>International Tourist Arrivals 2006-2009</i>	2
Gambar 1.2	Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Ke Jawa Barat Tahun 2006-2009	5
Gambar 2.1	Model Konseptual Servqual	24
Gambar 2.2	Piramida Loyalitas	36
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang Melalui Program Kualitas Pelayanan	50
Gambar 2.4	Paradigma Penelitian	51
Gambar 3.1	Struktur Kausal X dan Y	75
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel Puteri Gunung Lembang	82
Gambar 4.2	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Kali Tamu Bisnis Melakukan Pembelian Ulang di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam 1 Tahun	91
Gambar 4.3	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	93
Gambar 4.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Asal Kota Perusahaan	94
Gambar 4.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tipe <i>Meeting Room</i> Yang Digunakan	96
Gambar 4.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Berapa Hari Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang Dalam 1 Kali Kedatangan	98
Gambar 4.7	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Lain	99
Gambar 4.8	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Hotel Lain Yang Pernah Dikunjungi Tamu Bisnis Untuk Kegiatan Bisnis	101

Gambar 4.9	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Alasan Utama Tamu Bisnis Melakukan Kegiatan Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang	103
Gambar 4.10	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Fasilitas Lain Yang Tamu Bisnis Gunakan di Hotel Puteri Gunung Lembang	105
Gambar 4.11	Garis Kontinum Program Kualitas Pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang	127
Gambar 4.12	Garis Kontinum Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang	140
Gambar 4.13	<i>Histogram Dependent Variable</i> Loyalitas Tamu Bisnis	146
Gambar 4.14	<i>Normal Probability Plot</i>	147

