

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xv
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 Konsep <i>Marketing</i>	16
2.1.1.1 Konsep <i>Relationship Marketing</i> dalam <i>Marketing</i>	16
2.1.1.2 Konsep <i>Customer Relationship Management</i>	19
2.1.1.3 Strategi <i>Customer Relationship Management</i>	21
2.1.1.4 Tingkatan <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.1.1.5 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.1.1.6 Program <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	30
2.1.2.1 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.2.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	35
2.1.2.3 Faktor-Faktor untuk Mengembangkan Loyalitas	36

2.1.2.4 Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan	36
2.1.2.5 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	38
2.1.2.6 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	43
2.1.3 Pengaruh Program <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas	46
2.1.4 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	47
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49
2.3 Hipotesis	55

BAB III Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian	59
3.2 Metode Penelitian.....	60
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	60
3.3 Operasionalisasi Variabel	61
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	66
3.5 Populasi, sampel, dan teknik sampling	67
3.5.1 Populasi	67
3.5.2 Sampel	70
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	70
3.6.1 Teknik pengumpulan data.....	70
3.6.2. Pengujian Validitas	72
3.6.3 Pengujian Reliabilitas	77
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	80
3.7.1 Rancangan analisis Deskriptif	80
3.7.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	81

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Hotel Bentani Cirebon	87
4.1.1 Profil Hotel Bentani Cirebon.....	87
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	87

4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	88
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	89
4.1.1.4 Struktur Organisasi	93
4.1.2 Profil Perusahaan yang Melakukan <i>Repeater</i> di Hotel Bentani Cirebon	95
4.1.2.1 Karakteristik Perusahaan Berdasarkan Jenis Perusahaannya	95
4.1.2.2 Karakteristik Perusahaan Berdasarkan Jenis dan Kota Asal Perusahaan ..	96
4.1.2.3 Karakteristik Perusahaan Berdasarkan Pengalaman	98
4.2 Pelaksanaan Program <i>Customer Relationship Management</i> di Hotel Bentani ..	107
4.2.1 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap <i>IT infrastructure</i> yang dilakukan Hotel Bentani Cirebon	107
4.2.1.1 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Fasilitas Infoweb di Hotel Bentani Cirebon	107
4.2.1.2 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Sistem Reservasi <i>Online</i> yang Dilakukan Hotel Bentani Cirebon	109
4.2.1.3 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Fasilitas Wifi di Hotel Bentani Cirebon	110
4.2.2 <i>One to One Marketing</i> yang Dilakukan Hotel Bentani Cirebon	111
4.2.2.1 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap <i>Membership</i> di Hotel Bentani Cirebon	111
4.2.2.2 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Diskon, <i>Voucher</i> dan <i>Compliment</i> yang Diberikan oleh Hotel Bentani Cirebon	112
4.2.2.3 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Pemberian Fasilitas Lainnya (<i>Tennis Court, Swimming Pool, Fitness Centre</i> dan <i>Qi-Spa</i>)	114
4.2.3 <i>Personalization</i> yang dilakukan Hotel Bentani Cirebon	116
4.2.3.1 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Penyapaan Secara Individual di Hotel Bentani Cirebon	116
4.2.3.2 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Pemberian Undangan dan Kartu Ucapan di Hotel Bentani Cirebon	117
4.2.3.3 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Pemberian Kalender Khusus dan	

<i>Parcel</i> di Hotel Bentani Cirebon	118
4.2.4 <i>Customer Service and Support</i> Hotel Bentani Cirebon	119
4.2.4.1 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Kreatifitas Karyawan Hotel Bentani Cirebon	120
4.2.4.2 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Penanganan Keluhan di Hotel Bentani Cirebon	121
4.2.4.3 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Hotel Bentani Cirebon	122
4.2.4.4 Tanggapan Tamu Bisnis Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Hotel Bentani Cirebon.....	123
4.2.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Perusahaan Terhadap Program <i>Customer Relationship Management</i> yang Dilakukan Hotel Bentani Cirebon	124
4.3 Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Bentani Cirebon	127
4.3.1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Perusahaan Terhadap Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Bentani Cirebon	130
4.4 Pengaruh Program <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Bentani Cirebon	133
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	139
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	139
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	140
BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi	
5.1 Kesimpulan	142
5.2 Rekomendasi	144

Daftar Pustaka

Lampiran