

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kepariwisataaan .....	10
B. Jasa .....	11
C. Resort.....	16
D. Definisi Hotel .....	17
F. Prilaku Konsumen .....	26
G. Tingkat Hunian.....	28

H.	Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
A.	Objek Penelitian .....	31
B.	Metode Penelitian.....	31
C.	Jenis dan Sumber Data.....	32
D.	Variabel Penelitian .....	33
E.	Populasi dan Sampel.....	35
F.	Teknik Analisis Data .....	38
G.	Teknik Penyajian Data.....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
A.	Profil Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	45
B.	Profil Responden .....	53
C.	Analisis Tingkat Kepentingan Tamu.....	56
D.	Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan.....	76
E.	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>113</b>
A.	Kesimpulan .....	113
B.	Rekomendasi .....	115

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>119</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>141</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	6
Tabel 2.1 Konsep Pemasaran.....	16
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	34
Tabel 3.2 Tingkat Kunjungan Tamu yang Menginap di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	36
Tabel 4.1 Kapasitas Banquet dan Function Room .....	52
Tabel 4.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Tamu dalam Memilih Sebuah Resort Hotel .....	74
Tabel 4.3 Urutan Tingkat Kepentingan Tamu dalam Memilih Sebuah Resort Hotel	75
Tabel 4.4 Harga Kamar di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	92
Tabel 4.5 Tingkat Penilaian Kinerja Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	94
Tabel 4.6 Urutan Tingkat Penilaian Tamu Terhadap Kinerja Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	95
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian di antara Kinerja dengan Kepentingan Tamu di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	96
Tabel 4.8 Urutan Prioritas Kinerja di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	97
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata Terhadap Penilaian Kinerja dengan Kepentingan Tamu di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	42
Gambar 4.1 Peta Lokasi Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	45
Gambar 4.2 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Aksesibilitas Menuju Lokasi Resort Hotel .....	57
Gambar 4.3 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kualitas Transportasi Menuju Resort Hotel .....	59
Gambar 4.4 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Pemandangan Alam di Sekitar Resort Hotel .....	60
Gambar 4.5 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Bebas Kebisingan dan Gangguan Lain .....	61
Gambar 4.6 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kamar Tidur .....	63
Gambar 4.7 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Restoran dan Bar .....	64
Gambar 4.8 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Ruang Pertemuan .....	65
Gambar 4.9 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Fasilitas Rekreasi.....	66
Gambar 4.10 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan .....	67
Gambar 4.11 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Daya Tangkap Karyawan .	68
Gambar 4.12 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Inisiatif Karyawan .....	69
Gambar 4.13 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Efisiensi Pelayanan.....	70
Gambar 4.14 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Citra Resort Hotel.....	71

Gambar 4.15 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Penampilan Fisik Resort Hotel	72
Gambar 4.16 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kesesuaian Harga di Resort Hotel.....	73
Gambar 4.17 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Aksesibilitas di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	77
Gambar 4.18 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kualitas Transportasi di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	78
Gambar 4.19 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Pemandangan Alam di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	79
Gambar 4.20 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Bebas Kebisingan dan Gangguan Lain di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	80
Gambar 4.21 Diagram Kepentingan Tamu Terhadap Kamar Tidur di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	81
Gambar 4.22 Diagram Penilaian Tamu Terhadap Restoran dan Bar di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	82
Gambar 4.23 Diagram Penilaian Tamu Terhadap Ruang Pertemuan di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	83
Gambar 4.24 Diagram Penilaian Tamu Terhadap Fasilitas Rekreasi di Nongsa Point Marina & Resort Hotel.....	84
Gambar 4.25 Diagram Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan di Nongsa Point Marina & Resort Hotel .....	86