

## DAFTAR ISI

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>        |     |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b>        |     |
| <b>ABSTRAK</b> .....            | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....     | iii |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> ..... | iv  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....         | vi  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....       | ix  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....      | xi  |
| <br>                            |     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>        |     |
| A. Latar Belakang .....         | 1   |
| B. Identifikasi Masalah .....   | 5   |
| C. Tujuan Penelitian.....       | 5   |
| D. Manfaat Penelitian .....     | 6   |
| E. Definisi Operasional.....    | 7   |
| <br>                            |     |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>    |     |
| A. Pariwisata.....              | 9   |
| B. Resort .....                 | 11  |
| C. Pemasaran .....              | 12  |
| D. Komunikasi .....             | 12  |
| 1. Definisi Komunikasi.....     | 13  |
| 2. Tujuan Komunikasi .....      | 13  |
| E. Komunikasi Pemasaran .....   | 15  |

|   |    |
|---|----|
| F. Bauran Promosi .....                                 | 19 |
| 1. Periklanan ( <i>advertising</i> ) .....              | 20 |
| a. Sifat Periklanan .....                               | 21 |
| b. Fungsi-Fungsi Periklanan .....                       | 22 |
| 2. Promosi Penjualan ( <i>sales promotion</i> ).....    | 23 |
| 3. Public Relations .....                               | 25 |
| 4. Publisitas ( <i>publicity</i> ).....                 | 27 |
| 5. Penjualan Personal ( <i>personal selling</i> ) ..... | 29 |
| 6. Customer Service.....                                | 32 |
| a. Pengertian Customer Service.....                     | 33 |
| b. Prinsip-Prinsip Customer Service .....               | 34 |
| G. Kerangka Pemikiran .....                             | 36 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                        |    |
| A. Lokasi Penelitian.....                               | 37 |
| B. Objek Penelitian .....                               | 38 |
| C. Metode Penelitian.....                               | 38 |
| D. Populasi dan Sampel .....                            | 39 |
| E. Alat Pengumpulan Data.....                           | 40 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 40 |
| G. Teknik Analisis Data .....                           | 42 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>           |    |
| A. Gambaran Umum Pulau Umang Resort & SPA .....         | 44 |
| B. Analisis .....                                       | 57 |
| C. Pembahasan .....                                     | 87 |

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan .....93

B. Rekomendasi .....96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2008- 2010 .....   | 3  |
| Tabel 4.1  | Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2010 .....  | 64 |
| Tabel 4.2  | Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2009 .....  | 66 |
| Tabel 4.3  | Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2008 .....  | 67 |
| Tabel 4.4  | Target Jumlah Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2009-2010 .....                                      | 70 |
| Tabel 4.5  | Jumlah Tingkat Hunian Kamar Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2010 .....   | 71 |
| Tabel 4.6  | Jumlah Tingkat Hunian Kamar Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2009 .....   | 73 |
| Tabel 4.7  | Jumlah Tingkat Hunian Kamar Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2008 .....   | 74 |
| Tabel 4.8  | Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 77 |
| Tabel 4.9  | Profil Wisatawan Berdasarkan Usia .....  | 77 |
| Tabel 4.10 | Profil Wisatawan Berdasarkan Kota Asal.....  | 78 |
| Tabel 4.11 | Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....  | 78 |
| Tabel 4.12 | Profil Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....  | 79 |
| Tabel 4.13 | Profil Wisatawan Berdasarkan Partner Berlibur .....  | 80 |
| Tabel 4.14 | Profil Wisatawan Berdasarkan Lama Tinggal .....  | 80 |
| Tabel 4.15 | Tanggapan Mengenai Dari Mana Wisatawan Mengetahui<br>Pulau Umang Resort & SPA.....                                       | 81 |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Wisatawan Mengenai Media Komunikasi Pemasaran<br>Yang Paling Baik Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan ..... | 82 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.17 Tanggapan Wisatawan Mengenai Kepuasan Wisatawan Terhadap Komunikasi Pemasaran.....                   | 83 |
| Tabel 4.18Tanggapan Wisatawan Mengenai Penawaran Produk Melalui Personal Selling.....                           | 83 |
| Tabel 4.19 Tanggapan Wisatawan Mengenai Penawaran Produk Melalui Sales Promotion .....                          | 84 |
| Tabel 4.20 Tanggapan Wisatawan Mengenai Kesesuaian Fasilitas dan Aktifitas Yang Ditawarkan Pihak Marketing..... | 85 |
| Tabel 4.21 Tanggapan Wisatawan Mengenai Pemasaran Pulau Umang Resort & SPA di Indonesia.....                    | 86 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Komunikasi Pemasaran.....  | 16 |
| Gambar 2.2 Tujuan Komunikasi, Respon Khalayak, dan Proses Pembelian.....                | 19 |
| Gambar 3.1 Peta Lokasi Pulau Umang Resort & SPA .....                                   | 37 |
| Gambar 4.1 Denah Pulau Umang Resort & SPA.....  | 54 |
| Gambar 4.2 Bagan Struktur Manajemen Pulau Umang Resort & SPA .....                      | 56 |
| Gambar 4.3 Grafik Kunjungan Wisatawan Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2008-2010.....  | 68 |
| Gambar 4.4 Grafik Tingkat Hunian Kamar Pulau Umang Resort & SPA<br>Tahun 2008-2010..... | 75 |

