

**UPAYA MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA *CITY*  
HOTEL DI KOTA BANDUNG  
(Studi Kasus pada Hotel Meliala Topas Hotel Sans Alexander dan Hotel  
Santika Pasirkaliki)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti sidang skripsi  
Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh

**Aulika Kharisma Putri  
1909434**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2024**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**UPAYA MEMPERTAHANKAN CUSTOMER LOYALTY PADA CITY  
HOTEL DI KOTA BANDUNG  
(Studi Kasus pada City Hotel Bandung)**

Oleh :  
Aulika Kharisma Putri  
1909434

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Aulika Kharisma Putri, 2024  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Januari 2024

Hak cipta yang dilindungi undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian, dengan dicetak  
ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari peneliti.

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**UPAYA MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA *CITY***  
**HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
**(Studi Kasus pada City Hotel Bandung)**

Skripsi ini disetujui dan disahkan  
Oleh:

Pembimbing I



Heri Puspito Diyah Setiyorini, M.M

NIP. 19761031 200812 2 001

Pembimbing II



Aan Khosihan, S.Pd., M.Sos

NIP. 92020041992030 7 101

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Manajemen Pemasaran Pariwisata



Taufik Abdullah, PhD.

NIP. 19851024 201404 1 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Pada Peneliti



Aulika Kharisma Putri

NIM. 1909434

## ABSTRAK

**Aulika Kharisma Putri 1909434 “Upaya Mempertahankan Customer Loyalty pada City Hotel di Kota Bandung (Studi Kasus pada City Hotel Bandung)”** dibawah bimbingan Heri Puspito Diyah Setiyorini, M.M dan Aan Khosihan, S.Pd., M.,Sos.

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dalam upaya mempertahankan *customer loyalty* pada *city hotel* di Kota Bandung. Penelitian ini termasuk kedalam pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan tujuan memahami fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumen. Wawancara dilakukan kepada *Sales Executive* dari Hotel Santika, Wakil Manager dari Hotel Meliala Topas Galeria, dan *Supervisor* dari Hotel Sans Alexander. Sedangkan observasi dilakukan dengan cara mendatangi ketiga hotel tersebut yaitu Hotel Santika, Hotel Meliala Topas dan juga Hotel Sans Alexander. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya mempertahankan customer loyalty bisa memfokuskan pada peran staff, menerapkan para staff dalam memberikan pelayanan yang baik membuat tamu ingin berkunjung kembali dan menjadi konsumen loyalitas, terlebih dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan indikator kualitas jasa yaitu *Tangibles* (Nyata), *Empaty* (Empati), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan juga *Assurance* (Asuransi). Dalam mempertahankan *customer loyalty* hal ini dapat mempengaruhi kenaikan *occupancy* bagi hotel. Selain itu juga faktor keberhasilan dalam mempertahankan customer loyalty dengan menjaga kekompakan dan komunikasi yang baik dalam internal dengan tim manajemen dan juga harus disertai dengan memiliki strategi yang baik dan tepat.

**Kata Kunci :** *Customer Loyalty, City Hotel, Manajemen Strategi, Faktor Keberhasilan*

## ABSTRACT

**Aulika Kharisma Putri 1909434 “Efforts to Maintain Customer Loyalty at City Hotels in the City of Bandung (Case Study of City Hotels in the City of Bandung)” under the guidance of Heri Puspito Diyah Setiyorini, M.M, and Aan Khosihan, S.Pd., M.Sos.**

*This research aims to determine strategies in an effort to maintain customer loyalty at city hotels in the city of Bandung. This research includes a qualitative approach with a case study method with the aim of understanding the phenomenon being studied. This research uses data collection techniques in the form of interviews, observations and documents. Interviews were conducted with the Sales Executive from Hotel Santika, Deputy Manager from Hotel Meliala Topas Galeria, and Supervisor from Hotel Sans Alexander. Meanwhile observations were made by visiting three hotels, Hotel Santika, Hotel Meliala Topas Galeria, Hotel Sans Alexander. The finding from this research indicate that efforts to maintain customer loyalty can focus on the role of staff, implementing staff in providing good service, making guests want to visit again and become loyal customers, especially with the service provided in accordance with service quality indicators, namely Tangibles, Empaty, Reliability, Responsiveness, and also Assurance. In maintaining customer loyalty, this can influence increasing hotel occupancy. Apart from that, it is also one of the success factors in maintaining customer loyalty by maintaining internal cohesion and good communication with the management team and must also be accompanied by good and appropriate strategies.*

**Keywords : Customer Loyalty, City Hotel, Management Strategy, Success Factors**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR HAK CIPTA.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	4
1.5    Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1    Kajian Pustaka .....	6
2.1.1    Konsep Hotel dan City Hotel.....	6
2.1.2    Konsep Customer Loyalty .....	9
2.2    Penelitian Terdahulu .....	12
2.3    Kerangka Pemikiran .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1    Desain Penelitian .....	28

3.2	Lokasi dan Penelitian .....	29
3.3	Partisipan Penelitian .....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Etika Penelitian .....	33
3.7	Analisis Data .....	34
3.8	Uji Validasi Data .....	35
3.9	Refleksi Diri .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Profil Hotel Penelitian .....	38
4.1.1	Hotel Meliala Topas .....	38
4.1.2	Hotel Santika Pasir Kaliki .....	40
4.1.3	Hotel Sans Alexander .....	42
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	44
4.2.1	Mengelola Kualitas Jasa Sebagai Strategi Manajemen <i>City</i> Hotel Mempertahakan <i>Customer Loyalty</i> di Kota Bandung .....	45
4.2.2	Faktor Keberhasilan Dari Upaya Strategi Mempertahankan <i>Customer Loyalty</i> Pada <i>City</i> Hotel di Kota Bandung .....	50
4.2.3	Implikasi Strategi Dalam Upaya Mempertahankan <i>Customer Loyalty</i> Pada <i>City</i> Hotel di Kota Bandung .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	59
5.3	Implikasi dan Keterbatasan Penelitian .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Nama Hotel Dan Rating Pengunjung Dari Web Traveloka.....	29
Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	31
Tabel 4.1 Proses Coding Strategi Pendukung Penguatan Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.2 Proses Coding Faktor Keberhasilan.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hotel Melia Topas.....	39
Gambar 4.2 Kamar Hotel Melial Topas .....	39
Gambar 4.3 Fasilitas Hotel Meliala Topas.....	40
Gambar 4.4 Kamar Hotel Santika Pasir Kaliki .....	41
Gambar 4.5 Hotel Santika Pasir Kaliki.....	41
Gambar 4.6 Restaurant Hotel Santika Pasir Kaliki .....	42
Gambar 4.7 Hotel Sans Alexander .....	43
Gambar 4.8 Kamar Hotel Sans Alexander .....	43
Gambar 4.9 Fasilitas Hotel Sans Alexander .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Informasi Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2 – Format Persetujuan Narasumber.....	66
Lampiran 3 – Surat Permohonan Wawancara.....	67
Lampiran 4 – Surat Permohonan Wawancara.....	68
Lampiran 5 – Surat Permohonan Wawancara.....	69
Lampiran 6 – Panduan Wawancara .....	70
Lampiran 7 – Panduan Wawancara .....	71
Lampiran 8 – Panduan Wawancara .....	72
Lampiran 9 – Panduan Observasi.....	73
Lampiran 10 – Lembar Bimbingan Dosen 1 .....	74
Lampiran 11 – Lembar Bimbingan Dosen 1 .....	75
Lampiran 12 – Lembar Bimbingan Dosen 2 .....	76

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2021). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*.
- Abubakar Rifa'i. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Ayyildiz, & Dinler. (2020). Application Of Loyalty Programs In Hotels Businesses For Creating Customer Loyalty. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(2), 1193–1220. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i2.1436>
- Baetie & Yusrizal. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. In *JOM FISIP* (Vol. 5, Issue 1).
- Baetie, D., & Yusrizal, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. In *JOM FISIP* (Vol. 5, Issue 1).
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299. <https://doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Buku Service Quality Compressed*. 156.
- Dedi & Alfandi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Spring Resort. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 4, Issue 1). <https://ejournal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- Endaryanto, T., Kesumasari, D., Ely Wardani, D., & Studi Arsitektur, P. (2020). Konsep Perancangan City Hotel di Wonogiri Denfab Pendekatan Arsitektur Postmodern. In *JURNAL ARSITEKTUR GRID-Journal of Architecture and Built Environment* (Vol. 2, Issue 2).
- Halimah, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Haris Wanto, A. (2017). *Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City*.

- Hariyati, F., & Sovianti, R. (2021). *Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Mempertahankan Customer Loyalty Pada Hotel Salak Bogor, Indonesia*.  
[www.hotelsalak.co.id](http://www.hotelsalak.co.id)
- Hartono, S. M. (2023). *Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada Antavaya Tour and Travel Jakarta*.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Kualitatif*.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik - Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*.
- Hermawan. (2018). *Management Hospitality*.
- Indriasari, R. A. (2021). *Penerapan Strategi dalam Upaya Mempertahankan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan Melalui Pemanfaatan E-Commerce*.  
<http://proceeding.iainkudus.ac.id/index.php/NCOINS/index>
- Inray, A., Nur, A., Rondonuwu, D. M., & Rogi, O. A. H. (2019). *Manado City Hotel (Waterfront Architecture)*.
- John W. Creswell. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design*.
- Jrk, K., Prasetyo, D., Komunikasi, I., Nginden, S.-A., & Timur, I. (2022). *Komunikasi Customer Relation New Grand Park Hotel Kepada Pelanggan Selama Pandemi Covid 19 (Vol. 2, Issue 1)*.
- Koeswanto, D. T. (2021). *Upaya Aplikasi RedDoorz Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*.
- Krasna Tadeja. (2008). *The Influence of Perceived Value on Customer Loyalty in Slovenian Hotel Industry*. 12.
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). *Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Maulana, A., Army, M., & Oktavian, K. (2020). *Customer Relationship Management (CRM)*.
- Meleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Noviastuti & Cahyadi, & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Pahleviannur, R. (2022). *Metode Kualitatif*.

- Pratiwi, K. A., Suartina, W., Nyoman, D., Kusyana, B., Made, I. A., Dewi, S., & Manajemen, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (EX. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Putri, A., Suhartono, C., & Kristanti, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungi Kembali di Restoran Kaizen BBQ Grill & Shabu-Shabu Surabaya Dengan Customer Experience Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 46–54. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.46-54>
- Rahardjo, H. M., & Si, M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*.
- Riadi, M. (2020). *Pariwisata (Pengertian, Unsur, Bentuk dan Jenis Wisata) - Kajian Pustaka*.
- Rifai Kamdhan. (2019). *Buku Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Saraswati, A., & Prihadini, D. (2020). Analisis Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Customer Sofyan Hotel (Studi Deskriptif Pada Sofyan Hotel Cut Meutia Menteng Jakarta Pusat) 1. *Jurnal Lugas*, 54(2), 54–60. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Sitorus, O. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Grand Inna Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2).
- Sudirman, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agung, S., Efendi, E., Lie, D., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty Genetic Improvement View project Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *Article in International Journal of Scientific & Technology Research*, 8, 8. [www.ijstr.org](http://www.ijstr.org)
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Issue 33).

- Veloso & Monte. (2019). Validation of a measurement scale of service quality, image, customer satisfaction and loyalty in traditional trade. *Tourism and Management Studies*, 15(3), 27–35. <https://doi.org/10.18089/tms.2019.150303>
- Vriscilla Putri, M., Cahya Susena, K., & Hanila, S. (2020). *The Relationship Of Service Quality With Customer Loyalty At Amaris Hotel Bengkulu City*. <https://doi.org/13.11114/emak.1.x.x1-x2>