

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	10
1.3 TUJUAN PENELITIAN	10
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1.1 Pemasaran Jasa Hotel.....	12
2.1.2 <i>Holistic Marketing</i>	15
2.1.3 <i>Relationship Marketing</i>	16
2.1.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.6 Teori Penghubung	21
2.1.7 Penelitian Terdahulu	22
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	24
2.3 PARADIGMA PENELITIAN	28
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 OBJEK DAN METODE PENELITIAN	29
3.1.1 Objek Penelitian.....	29
3.1.2 Waktu Penelitian.....	29
3.2 DESAIN PENELITIAN.....	29
3.3 OPERASIONALISASI VARIABEL	30
3.4 TEKNIK PENGAMBILAN DATA.....	33
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	33
3.5 POPULASI, SAMPLING, DAN TEKNIK SAMPLING	34
3.5.1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel	34
3.5.3 Teknik Sampling	34
3.6 UJI INSTRUMEN PENELITIAN	35
3.6.1 Uji Validitas	35

3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 RANCANGAN ANALISIS DATA	39
3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	40
3.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif	42
3.8 UJI HIPOTESIS	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 HASIL PENELITIAN	47
4.1.1 Gambaran Umum Hotel XYZ.....	47
4.1.2 Gambaran Umum Karakteristik dan Pengalaman Responden	48
4.1.3 Deskripsi variabel <i>Customer Relationship Management</i>	50
4.1.4 Rekapitulasi Hasil Penelitian variabel <i>Customer Relationship Management</i>	55
4.1.5 Deskripsi variabel loyalitas pelanggan bisnis	58
4.1.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian variabel Loyalitas Pelanggan Bisnis	62
4.1.7 Hasil Pengujian Statistika	65
4.2 PEMBAHASAN.....	71
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	77
5.1 KESIMPULAN.....	77
5.2 IMPLIKASI.....	78
5.3 SARAN.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pra Penelitian	4
Gambar 1. 2 Data Kunjungan Ke Hotel XYZ.....	5
Gambar 1. 3 Kontribusi Tamu menginap di Hotel XYZ Berdasarkan Jenis Tamu	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	28
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Variabel X dan Y.....	42
Gambar 4. 1 Garis kontinum Variabel <i>Customer relationship management</i>	57
Gambar 4. 2 Garis kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan Bisnis.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Dampak Pariwisata Terhadap Perekonomian Nasional	1
Tabel 1. 2 Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung 2016	3
Tabel 1. 3 Tingkat Penghunian Kamar Hotel (TPK) Menurut Klasifikasi Bintang di Jawa Barat	3
Tabel 1. 4 Tingkat Penghunian Kamar Hotel (TPK) Menurut Klasifikasi Kelompok Kamar di Jawa Barat	4
Tabel 1.5 Jumlah Tamu <i>Travel Agent</i> Hotel XYZ Berdasarkan Nama <i>Travel Agent</i>	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variable X (<i>Customer Relationship Management</i>)	36
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variable Y (Loyalitas Pelanggan Bisnis)	37
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i> dan Loyalitas Pelanggan Bisnis	39
Tabel 3. 5 Kriteria Bobot Nilai Alternatif	40
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Pengolahan Data	40
Tabel 3. 7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 4. 1 Pengalaman Berapa Kali Melakukan Reservasi pada Hotel XYZ.....	48
Tabel 4. 2 karakteristik sudah berapa tahun perusahaan travel agent berdiri	49
Tabel 4. 3 karakteristik jabatan responden di travel agent.....	49
Tabel 4. 4 Frekuensi <i>direct mail</i> Hotel XYZ	50
Tabel 4. 5 Frekuensi <i>preferential treatment</i> Hotel XYZ.....	52
Tabel 4. 6 Frekuensi <i>Interpersonal Communication</i> Hotel XYZ.....	53
Tabel 4. 7 Frekuensi <i>Tangible Reward</i> Hotel XYZ	54
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i>	55
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap Pembelian Berulang	58
Tabel 4. 10 Tanggapan responden terhadap Membeli Antar Lini Produk atau Jasa.....	59

Tabel 4. 11 Tanggapan responden terhadap Refers Other	60
Tabel 4. 12 Tanggapan responden terhadap Kekebalan terhadap Pesaing	61
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Bisnis	63
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 15 Output Korelasi.....	67
Tabel 4. 16 Interpretasi Koefisien Korelasi	68
Tabel 4. 17 Output Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap loyalitas pelanggan bisnis	68
Tabel 4. 18 Output Koefisien Regresi.....	69
Tabel 4. 19 Nilai signifikansi Uji T	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan dan Catatan Bimbingan

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Interval Variabel X dan Y

Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Output Uji Normalitas, Analisis Korelasi, Analisis Regresi Linear Sederhan dan Uji T

Lampiran 6 Riwayat Hidup