

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Konsep <i>Continuity Marketing</i>	18
2.1.2 Konsep <i>One To One Marketing</i>	22
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	26
2.1.3.1 Loyalitas Berdasarkan Prilaku dan Sikap	28
2.1.3.2 Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan	31
2.1.3.3 Fator-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	32

2.1.3.4 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	33
2.1.3.5 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	35
2.1.3.6 Memelihara Loyalitas Pelanggan.....	38
2.1.3.7 Keuntungan memiliki Pelanggan yang Loyal.....	39
2.1.4 Pengaruh <i>Contunuity Marketing</i> dan <i>One To One Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.1.5 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	41
2.2 Kerangka Pemikiran.....	42
2.3 Hipotesis	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek Penelitian	50
3.2 Metode Penelitian	50
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	50
3.2.2 Operasional Variabel.....	52
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Samping	57
3.2.4.1 Populasi.....	57
3.2.4.2 Sampel.....	57
3.2.4.3 Teknik Sampling.	59
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.6 Uji Validitas dan Reabilitas	60
3.2.6.1 Uji Validitas	60

3.2.6.2 Uji Reabilitas	64
3.2.7 Rancangan Analisis Data Deskriptif	67
3.2.8 Rancangan Analisis Data Verifikatif.	67
3.2.8.1 Uji Asumsi Regresi	72
3.3 Pengujian Hipotesis.	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Royal Vanessa Hotel	77
4.1.1 Profil Perusahaan	77
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	77
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	77
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang ditawarkan Royal Vanessa Hotel	78
4.1.2 Karakteristik Responden	81
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	84
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	85
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	86
4.1.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	87
4.2 Gambaran Pelaksanaan Program <i>Continuity Marketing</i>	88
4.3 Gambaran Pelaksanaan Program <i>One To One Marketing</i>	92
4.4 Gambaran Loyalitas Pelanggan	95

4.4.1 <i>Behavior</i> pada Tamu Royal Vanessa Hotel.	95
4.4.2 <i>Attitude</i> pada Tamu Royal Vanessa Hotel	99
4.4.3 Rekapitulasi Tanggapan Tamu Mengenai Loyalitas Tamu Royal Vanessa Hotel.....	102
4.5 Hasil Uji Asumsi Variabel.	103
4.5.1 Pengujian Asumsi Regresi.	103
4.5.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas.	103
4.5.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas.	104
4.5.2 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	105
4.5.3 Pengujian Hipotesis dan uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	107
4.5.4 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	108
4.6.5 Model Persamaan Regresi Berganda Pelaksanaan Program <i>Continuity</i> <i>Marketing</i> Dan <i>One To One Marketing</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Tamu Royal Vanessa Hotel.	109
4.4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	111
4.4.6.1 Implikasi Temuan Teoritis.....	111
4.4.6.2 Implikasi Temuan Empiris.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Rekomendasi.....	114

DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119

