

ABSTRAKSI

Industri perhotelan sebagai salah satu sektor dalam industri pariwisata, sampai saat ini hanya dapat memberikan sumbangan sekitar 0,5% sampai 0,6% terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia. Sampai saat ini produktifitas industri perhotelan di Indonesia masih rendah, yang ditunjukkan dengan Rata-Rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Indonesia yang belum pernah mencapai 50%. Diharapkan, jika industri perhotelan dapat meningkatkan produktifitasnya, maka sumbangan industri perhotelan terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia juga dapat meningkat.

Hotel Papandayan sebagai salah satu hotel berbintang di Indonesia telah berhasil membuat prestasi dengan meraih Tingkat Hunian yang selalu berada di atas Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Jawa Barat dan di Indonesia sejak tahun 1999. Namun demikian, Hotel Papandayan belum juga dapat mencapai Tingkat Hunian melebihi 58%. Diduga ada hubungan antara Bauran Pemasaran Jasa Hotel Papandayan dengan Tingkat Hunian Hotel Papandayan.

Dari analisis diperoleh Koefisien Korelasi Peringkat dari Spearman (rs) sebesar +0,877578. Ini menunjukkan adanya hubungan searah yang tinggi, korelasi tinggi (korelasi kuat), antara Bauran Pemasaran Jasa yang dilakukan Hotel Papandayan dengan Tingkat Hunian Hotel Papandayan. Melalui perhitungan statistik Koefisien Determinasi (R) dengan menggunakan hasil Koefisien Korelasi Peringkat dari Spearman (rs), didapati besarnya Koefisien Determinasi (K) sebesar 77,0142%. Ini menunjukkan bahwa Tingkat Hunian Hotel Papandayan, 77,7142%-nya disebabkan oleh Bauran Pemasaran Jasa yang dilakukan Hotel Papandayan. Selebihnya, yaitu sebesar 22,9858%, disebabkan oleh faktor-faktor lain selain Bauran Pemasaran Jasa yang dilakukan Hotel Papandayan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif dan metode verifikatif, tekniknya adalah dengan terjun langsung ke lapangan dan tipe penelitiannya adalah korelasional. Sampel dilaksanakan pada 100 responden yang sedang menginap di Hotel Papandayan Bandung dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari s.d. Maret 2003.

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
COMPACT DISC	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.6. Hipotesa	15
1.7. Paradigma Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Pemasaran	16
2.2. Manajemen Pemasaran	18
2.3. Bauran Pemasaran	19
2.4. Bauran Pemasaran yang Dikembangkan	28
2.5. Tingkat Hunian	34
BAB III OBJEK DAN METODE OBJEK PENELITIAN	35
3.1. Objek Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	35
3.3. Operasionalisasi Variabel	36
3.4. Jenis dan Sumber Data	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.6. Teknik Penentuan Sampel	41
3.7. Metoda Analisis	44
3.8. Uji Hipotesis	47

	Hal.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Keadaan Umum Hotel Papandayan	48
4.2. Profil Responden	57
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Ukuran-ukuran Bauran Pemasaran Jasa yang Dilakukan Hotel Papandayan	60
4.4. Analisa Korelasi Peringkat dari Spearman	81
4.5. Uji Hipotesis	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Hal.
Tabel 1.1.	Sumbangan Sektor Pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia	1
Tabel 1.2.	Sumbangan Industri Perhotelan terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia	2
Tabel 1.3.	Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Indonesia	2
Tabel 1.4.	Peringkat Serta Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang Daerah-daerah Tingkat I di Indonesia, 1995 s.d. 2000	3
Tabel 1.5.	Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Jawa Barat	4
Tabel 1.6.	Rata-rata Tingkat Hunian Hotel Papandayan	4
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel Bebas	37
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel Tak Bebas	39
Tabel 3.3.	Kapasitas Hotel Panpandayan	42
Tabel 3.4.	Tingkat Hunian Hotel Papandayan	42
Tabel 3.5.	Rata-rata Lamanya Kunjungan Wisatawan	43
Tabel 3.6.	Perkiraan Jumlah Tamu Hotel Papandayan	43
Tabel 4.1.	Data Jenis Kamar	51
Tabel 4.2.	Data Kapasitas Ruang Rapat dan Pertemuan	54
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	58
Tabel 4.7.	Waktu Pertama Kali Responden Menjadi Tamu Hotel	59
Tabel 4.8.	Tujuan Responden Menginap di Hotel	60
Tabel 4.9.	Dari Siapa Responden Mengenal Hotel Papandayan Pertama Kali	60
Tabel 4.10.	Pelayanan Diberikan oleh Karyawan Pada Saat yang Dijanjikan	61
Tabel 4.11.	Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Pelayanan yang Dijanjikan	61
Tabel 4.12.	Pelayanan Diberikan kepada Anda Begitu Anda Memintanya Sesuai Waktunya	62
Tabel 4.13.	Karyawan Hotel Papandayan dapat Memenuhi Keluhan Anda	62
Tabel 4.14.	Penampilan Karyawan Hotel Papandayan Menimbulkan Kepercayaan pada Diri Anda terhadap Mereka	63
Tabel 4.15.	Perilaku Karwayan Hotel Papandayan Menimbulkan Kepercayaan pada Diri Anda terhadap mereka	64

	Hal.
Tabel 4.16. Pelayanan yang Anda Dapatkan Sesuai dengan Jaminan Pelayanan yang Anda Terima	64
Tabel 4.17. Keinginan Anda dapat Dimengerti oleh Karyawan Hotel Papandayan	65
Tabel 4.18. Karyawan Hotel Papandayan Mengenakan Seragam dengan Rapi	65
Tabel 4.19. Secara Keseluruhan, Tiap-tiap Karyawan Hotel Papandayan Berpenampilan Rapi	66
Tabel 4.20. Tamu Hotel Papandayan Lainnya Tidak Membuat Anda Terganggu	67
Tabel 4.21. Tamu Hotel Papandayan Lainnya Sesuai untuk Menginap di Hotel Papandayan	67
Tabel 4.22. Tamu Hotel Papandayan yang Bersantap di Restaurant Sesuai untuk Bersantap di Sana	66
Tabel 4.23. Pelanggan Hotel Papandayan yang Menggunakan Fitness Center Sesuai untuk Menggunakan Fasilitas Tersebut	68
Tabel 4.24. Desain Eksterior Hotel Papandayan Unik	69
Tabel 4.25. Pintu Utama Hotel Papandayan Mudah Ditemukan	70
Tabel 4.26. Rambu-rambu pada Eksterior Hotel Papandayan dapat Dilihat dengan Jelas	70
Tabel 4.27. Anda dapat Memarkir Mobil Anda dengan Mudah di Hotel Papandayan	71
Tabel 4.28. Lansekap Eksterior Hotel Papandayan Indah	71
Tabel 4.29. Lansekap Eksterior Hotel Papandayan Sesuai dengan Fungsi Hotel Papandayan	72
Tabel 4.30. Lingkungan di Sekitar Hotel Papandayan Tidak Bising	72
Tabel 4.31. Lingkungan di Sekitar Hotel Papandayan Aman	73
Tabel 4.32. Desain Interior Hotel Papandayan Unik	73
Tabel 4.33. Desain Interior Hotel Papandayan Sesuai dengan Fungsi Hotel Papandayan	74
Tabel 4.34. Elevator Hotel Papandayan Bekerja dengan Handal	75
Tabel 4.35. Televisi di Kamar Anda bekerja dengan Handal	75
Tabel 4.36. Rambu-rambu dalam Interior Hotel dapat Dilihat dengan Jelas	76
Tabel 4.37. Anda dapat Menemukan Kamar Anda dengan Mudah	76
Tabel 4.38. Anda dapat Menemukan Fasilitas Hotel dengan Mudah	77
Tabel 4.39. Air-conditioning di Kamar Anda Bekerja dengan Handal	77

	Hal.
Tabel 4.40. Air Panas untuk Mandi Selalu Tersedia di Kamar Anda Sesuai Kebutuhan	78
Tabel 4.41. Peralatan Surat-menyurat Tersedia dengan Lengkap di Kamar Anda	79
Tabel 4.42. Anda dapat dengan Mudah Mendapatkan Peralatan Surat-menyurat Tambahan bila Anda Memerlukannya	79
Tabel 4.43. Proses Check-in dan Check-out di Hotel Papandayan Tidak Rumit	80
Tabel 4.44. Tagihan Yang Diberikan pada Anda Merinci dengan Jelas Apa dan Berapa yang Harus Dibayar	80
Tabel 4.45. Proses Pelayanan Selama Anda Menjadi Tamu Hotel Papandayan Ragamnya Sesuai dengan Fungsi Hotel Papandayan	81
Tabel 4.46. Nilai Variabel x dan Variabel y Beserta Peringkatnya dan Selisih Peringkatnya	83
Tabel 4.47. Faktor Koreksi Angka Kembar pada Variabel x	86
Tabel 4.48. Faktor Koreksi Angka Kembar pada Variabel y	87

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Tingkat Hunian Kamar Hotel	14
Gambar 4.1. Logo Hotel Papandayan	48
Gambar 4.2. Lobby Hotel Papandayan Dilihat dari Jalan Gatot Soebroto	49
Gambar 4.3. Suasana Deluxe Room Hotel Papandayan	50
Gambar 4.4. Suasana Superior Room Hotel Papandayan	51
Gambar 4.5. Suasana Lobby Hotel Papandayan	52
Gambar 4.6. Suasana Ishima Japanese Restaurant	53
Gambar 4.7. Suasana Grand Ballroom Hotel Papandayan	54
Gambar 4.8. Kolam Renang, Jacuzzi, dan Lapangan Tenis Hotel Papandayan	55
Gambar 4.9. Bagan Struktur Organisasi Hotel Papandayan	56

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1.	Rata-rata Tingkat Hunian untuk Indonesia, Jawa Barat, dan Hotel Papandayan, Bandung	Hal. 5
-------------	--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Profil Responden
Lampiran 3	Tabulasi Variabel x
Lampiran 4	Tabulasi Variabel y

COMPACT DISC

Pada halaman berikut ini di sertakan satu keping compact disc berisi semua file yang dipakai untuk mencetak skripsi ini untuk digunakan bagi keperluan pembaca.

Mengingat bahwa akan ada pembaca-pembaca lain yang akan membutuhkan compact disc bersangkutan maka penulis mengharapkan bahwa semua yang memerlukan file-file yang terdapat dalam compact disc tidak akan mengambil compact disc itu sendiri, namun akan menyalin (copy) file-file yang ada di dalam compact disc ini ke media lain atau ke dalam komputer pembaca sendiri, dan kemudian akan mengembalikan compact disc tersebut kembali ke halaman ini.

Program-program yang dipakai penulis untuk membuat dan mencetak file-file yang terdapat di dalam compact disc ini adalah sebagai berikut:

- Corel Draw 11 untuk file berekstensi .cdr
- Corel PhotoPaint 11 untuk file berekstensi .bmp
- Microsoft Excel XP untuk file berekstensi .xls
- Microsoft Publisher XP untuk file berekstensi .pub
- Microsoft Visio XP untuk file berekstensi .vsd
- Microsoft Word XP untuk file berekstensi .doc