

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan industri perhotelan di Indonesia semakin pesat, meskipun dilanda krisis ekonomi yang berat tetapi industri perhotelan mampu bertahan dan dari tahun ke tahunnya semakin membaik, hal ini tidak lain dipengaruhi oleh adanya tingkat permintaan pasar yang tinggi. Persaingan antar perusahaan perhotelan pun semakin ketat, baik dari segi harga dan kualitas, dan juga disaat situasi perekonomian yang tiding menentu ini, perusahaan harus membuat perencanaan strategi yang berguna dalam pemasarannya. Perusahaan perhotelan harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan kata lain, mereka harus *customer oriented*, agar perusahaan dapat terus bersaing dan bertahan.

Hotel “X”, adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang tidak hanya menyediakan pelayanan jasa utama penginapan, tetapi juga menawarkan layanan yang prima, mewah serta eksklusif bagi para konsumennya sehingga konsumen diharapkan merasa puas dan akan menciptakan pembelian ulang yang berujung kepada terciptanya kesetiaan konsumen terhadap hotel “X” tersebut.

Kesetiaan konsumen adalah salah satu factor yang dominan yang dapat mempengaruhi kesuksesan suatu perusahaan. Riset ini mencoba untuk dapat menjelaskan pengaruh antara image hotel dan kepuasan pelanggan terhadap terciptanya kesetiaan pelanggan. Objek dari riset ini adalah untuk mengidentifikasi factor-faktor dari image dan kepuasan konsumen yang memberi kontribusi positif terhadap terciptanya kesetiaan pelanggan dalam suatu industri hotel.

Data yang digunakan didapat dari hotel “X” di Bandung dengan mengkaitkan image hotel dan kepuasan konsumen terhadap resepsionis atau penerimaan hotel, makanan dan minuman, layanan kamar, dan harga yang dapat berpengaruh positif terhadap kesetiaan konsumen.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	10

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian Marketing.....	11
2.2 Pengertian Marketing Management.....	12
2.3 Pengertian Marketing Mix.....	13
2.4 Jasa.....	16
2.4.1 Pengertian jasa.....	16
2.4.2 Karakteristik Jasa.....	17
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.6 Pengertian Citra/ Image.....	19
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7.1 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.8 Loyalitas.....	24
2.8.1 Pengertian Loyalitas.....	24
2.8.2 Jenis-Jenis Loyalitas.....	25

2.8.3	Tahap-Tahap Pembentukan Loyalitas.....	26
2.8.4	Keuntungan Loyalitas Konsumen.....	27

BAB 3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	31
3.2	Metode Penelitian.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Pengukuran dan Operasional Variabel.....	33
3.5	Populasi dan Sampel.....	34
3.6	Tekhnik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Validitas dan Reabilitas.....	36
3.7.1	Uji Validitas.....	36
3.7.2	Uji Reabilitas.....	37
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
3.9	Pengujian Hipotesis.....	39

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	41
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3	Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata.....	43
4.2	Analisis tanggapan Image Hotel Terhadap Kesetiaan Konsumen.....	43
4.2.1	Image Hotel.....	43
4.3	Analisis Tanggapan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Konsumen..	50
4.3.1	Kepuasan Pelanggan.....	50
4.4	Kesetiaan Pelanggan.....	62
4.5	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	64
4.5.1	Uji Validitas.....	64
4.5.2	Uji Reabilitas.....	67
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	71

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	74
5.1.1	Implikasi managerial.....	75
5.3	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA.....	xi
---------------------	----

LAMPIRAN.....	xiv
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengukuran dan Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata.....	43
Tabel 4.4	Tanggapan Responden 1.....	44
Tabel 4.5	Tanggapan Responden 2.....	44
Tabel 4.6	Tanggapan Responden 3.....	45
Tabel 4.7	Tanggapan Responden 4.....	46
Tabel 4.8	Tanggapan Responden 5.....	46
Tabel 4.9	Tanggapan Responden 6.....	47
Tabel 4.10	Tanggapan Responden 7.....	48
Tabel 4.11	Tanggapan Responden 8.....	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden 9.....	49
Tabel 4.13	Tanggapan Responden 10.....	38
Tabel 4.14	Tanggapan Responden 11.....	50
Tabel 4.15	Tanggapan Responden 12.....	51
Tabel 4.16	Tanggapan Responden 13.....	52
Tabel 4.17	Tanggapan Responden 14.....	53
Tabel 4.18	Tanggapan Responden 15.....	53
Tabel 4.19	Tanggapan Responden 16.....	54
Tabel 4.20	Tanggapan Responden 17.....	55
Tabel 4.21	Tanggapan Responden 18.....	55
Tabel 4.22	Tanggapan Responden 19.....	56
Tabel 4.23	Tanggapan Responden 20.....	57
Tabel 4.24	Tanggapan Responden 21.....	57
Tabel 4.25	Tanggapan Responden 22.....	58
Tabel 4.26	Tanggapan Responden 23.....	59
Tabel 4.27	Tanggapan Responden 24.....	59
Tabel 4.28	Tanggapan Responden 25.....	60

Tabel 4.29	Tanggapan Responden 26.....	61
Tabel 4.30	Tanggapan Responden 27.....	61
Tabel 4.31	Tanggapan Responden 28.....	62
Tabel 4.32	Tanggapan Responden 29.....	63
Tabel 4.33	Tanggapan Responden 30.....	63
Tabel 4.34	Hasil Uji Validitas image.....	64
Tabel 4.35	Hasil Uji Validitas Satisfaction.....	65
Tabel 4.36	Hasil Uji Validitas Loyalty.....	67
Tabel 4.37	Reliability Statistics.....	68
Tabel 4.38	Item Total Statistics.....	68
Tabel 4.39	Reliability Statistics.....	69
Tabel 4.40	Item Total Statistics.....	69
Tabel 4.41	Reliability Statistics.....	70
Tabel 4.42	Item Total Statistics.....	70
Tabel 4.43	Model Summary.....	71
Tabel 4.44	Anova.....	71
Tabel 4.45	Coefisient.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses Pembelian.....	6
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	19
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	xiv
Lampiran 2.	Hasil Karakteristik Responden.....	xix
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	xxii
Lampiran 4.	Hasil Uji Regresi.....	xxix
Lampiran 5.	Data Responden.....	xxxi