

ABSTRAK

D’best Hotel merupakan hotel berbintang 3 yang berdiri sejak tahun 2014 dan terletak di Jalan Otto Iskandar Dinata No 460, Bandung. Masalah yang dihadapi D’best Hotel adalah rendahnya tingkat retensi tamu hotel yaitu sebesar 14%, sehingga pihak D’best Hotel ingin meningkatkan retensi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat retensi tamu yang menginap, untuk mengetahui tingkat retensi tamu yang menginap, untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu yang menginap, untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan, untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat, dan untuk mengetahui usulan dan prioritas perbaikan yang diberikan kepada D’best Hotel.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner. Variabel kuesioner disusun berdasarkan teori tentang bauran pemasaran (7P) yaitu *Product, Place, Price, People, Process, Promotion, dan Physical Evidence* dan berdasarkan teori retensi pelanggan dari Ranaweera dan Prabhu.

Kuesioner disebarakan kepada 109 responden yang menginap di D’best Hotel, dengan syarat sudah bekerja dan melakukan pengambilan keputusan dalam memilih sebuah hotel. Kuesioner dibagi menjadi 3 bagian. Bagian pertama untuk mengetahui profil responden. Bagian kedua berisi tentang hal-hal yang dipentingkan konsumen dan kinerja dari D’best Hotel, sedangkan bagian ketiga berisi tentang indikator retensi pelanggan.

Pengolahan data kuesioner pada bagian pertama menggunakan *Pie Chart*. Pengolahan data kuesioner bagian kedua dan ketiga ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, Uji Hipotesis, dan *Multiple Regression Analysis (MRA)*. Pengolahan data metode MRA menggunakan variabel independen yaitu kepuasan (diperoleh dari hasil pengurangan antara kinerja dan harapan) dan variabel dependen yaitu retensi pelanggan (rata-rata variabel retensi). Pengolahan IPA dan Uji Hipotesis menggunakan data kinerja dan kepentingan.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan MRA, diperoleh nilai R^2 sebesar 20% serta terdapat 2 variabel yang memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap retensi tamu, yaitu kelengkapan fasilitas hotel bintang 3, dan keterjangkauan tarif. Hasil Uji Hipotesis didapati 38 variabel yang tidak puas oleh responden. Hasil metode IPA terdapat 10 variabel yang kinerjanya harus dipertahankan dan ditingkatkan, 14 variabel yang menjadi fokus perbaikan, 3 variabel yang prioritasnya rendah, dan 12 variabel yang kinerjanya sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan. Analisis penggabungan metode MRA, Uji Hipotesis, dan IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan.

Usulan target pasar dari D’best Hotel yaitu tamu yang berusia 17 – 35 tahun, bekerja sebagai pegawai swasta atau wirausaha, dan bertujuan untuk berlibur dan berbisnis. Usulan *positioning* yang diberikan yaitu, “*Because everyone is worthy to feel the best experience in dbest place with dbest price*”. Usulan untuk meningkatkan retensi tamu adalah memberikan kupon *free breakfast* kepada tamu hotel, menambah jumlah *receptionist*, menambah variasi cara pembayaran dengan menggunakan uang elektronik, serta memberikan pelatihan kepada *receptionist*, satpam, dan *housekeeping* untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-4
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-5
1.5 Tujuan Penelitian	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-6

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Customer Retention</i>	2-1
2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	2-2
2.3 Bauran Pemasaran.....	2-3
2.4 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-5
2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	2-8
2.6 Populasi dan Sampel	2-13
2.7 Penentuan Jumlah Sampel	2-14
2.8 Teknik Sampling	2-14
2.9 Tipe Skala Pengukuran	2-17

2.10 Teknik Skala Pengukuran	2-18
2.11 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-20
2.12 Uji Hipotesis	2-23
2.13 Uji Hipotesis Rata-Rata	2-24
2.14 <i>Importance Performance Analysis</i>	2-25
2.15 Pengujian Asumsi Klasik.....	2-27
2.16 <i>Multiple Regression Analysis</i>	2-30

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2 Keterangan <i>Flowchart</i>	3-4
3.2.1 Mulai.....	3-4
3.2.2 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2.3 Mengidentifikasi Masalah	3-4
3.2.4 Pembatasan Masalah	3-5
3.2.5 Perumusan Masalah.....	3-5
3.2.6 Menentukan Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.7 Melakukan Studi Pustaka	3-6
3.2.8 Membuat Model Penelitian	3-7
3.2.9 Identifikasi Variabel Penelitian	3-10
3.2.10 Penyusunan Kuesioner	3-12
3.2.11 Pengujian Validitas Konstruk.....	3-13
3.2.12 Penyebaran Kuesioner	3-14
3.2.13 Pengujian Validitas.....	3-16
3.2.14 Pengujian Reliabilitas	3-17
3.2.15 Uji Hipotesis.....	3-18
3.2.16 Pengujian Asumsi Klasik	3-20
3.2.17 <i>Multiple Regression Analysis</i>	3-27
3.2.18 <i>Importance Performance Analysis</i>	3-29
3.2.19 <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	3-30
3.2.20 Melakukan Analisis dan Memberikan Usulan	3-31

3.2.21 Kesimpulan dan Saran.....	3-31
3.2.22 Selesai.....	3-31

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-1
4.2 Kuesioner Penelitian	4-2
4.3 Hasil Kuesioner Penelitian.....	4-2

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Hasil Pengujian Validitas Konstruk.....	5-1
5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-1
5.2.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-3
5.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-6
5.3 Uji Hipotesis	5-9
5.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	5-12
5.4.1 Uji <i>Normality</i>	5-12
5.4.2 Uji <i>Linearity</i>	5-14
5.4.3 Uji <i>Homoscedascity</i>	5-15
5.4.4 Uji <i>Multicollinearity</i>	5-17
5.4.5 Uji Autokorelasi	5-19
5.5 <i>Multiple Regression Analysis</i>	5-23
5.5.1 Uji F (ANOVA).....	5-24
5.5.2 Uji T (Parsial).....	5-25
5.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	5-27
5.6 Tingkat Retensi Pelanggan	5-28
5.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	5-29
5.8 Analisis Keseluruhan dari Metode MRA, IPA, dan Uji Hipotesis	5-34
5.9 <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	5-36
5.9.1 <i>Segmentation</i>	5-36

5.9.2 Targeting	5-54
5.9.3 Positioning.....	5-56
5.10 Usulan	5-57

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-22

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA PENULIS



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Frekuensi Tamu Menginap	1-3
3.1	Variabel Penelitian	3-10
3.2	Prioritas Perbaikan	3-31
4.1	Segmentasi – Jenis Kelamin	4-2
4.2	Segmentasi – Usia	4-3
4.3	Segmentasi – Kota Asal	4-3
4.4	Segmentasi – Pekerjaan	4-4
4.5	Segmentasi – Penghasilan Per Bulan	4-4
4.6	Segmentasi – Tujuan Menginap	4-4
4.7	Segmentasi – Rekan Menginap	4-5
4.8	Segmentasi – Perolehan Informasi	4-5
4.9	Segmentasi – Media yang Sering Digunakan	4-5
4.10	Segmentasi – Tipe Kamar yang Dipesan	4-6
4.11	Segmentasi – Proses Pemesanan yang Sering Digunakan	4-6
4.12	Segmentasi – Jenis Pembayaran yang Sering Digunakan	4-6
4.13	Segmentasi – Bank yang Sering Digunakan	4-7
4.14	Segmentasi – Promo yang Disukai	4-7
4.15	Segmentasi – Periode Menginap	4-7
4.16	Segmentasi – Waktu Menginap	4-8
4.17	Nilai Kepentingan Terhadap D’best Hotel	4-9
4.18	Nilai untuk Kinerja dari D’best Hotel	4-10
4.19	Keinginan untuk Menginap Kembali di D’best Hotel	4-11
5.1	Hasil Pengujian Validitas (SPSS) – Tingkat Kepentingan	5-3
5.2	Perbandingan Nilai r – Tingkat Kepentingan	5-4
5.3	Hasil Pengujian Reliabilitas (SPSS) – Tingkat Kepentingan	5-5
5.4	Hasil Pengujian Validitas (SPSS) – Tingkat Kinerja	5-6
5.5	Perbandingan Nilai r – Tingkat Kinerja	5-7

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas (SPSS) – Tingkat Kinerja	5-8
5.7	Hasil Uji Hipotesis	5-9
5.8	Daftar Variabel – Puas	5-11
5.9	Daftar Variabel – Tidak Puas	5-11
5.10	Hasil Uji Normal (SPSS)	5-13
5.11	Hasil Uji <i>Linearity</i> (SPSS) – Variabel 5	5-14
5.12	Hasil Uji <i>Linearity</i> (SPSS) – Variabel 11	5-14
5.13	Hasil Uji <i>Linearity</i> (SPSS) – Variabel 34	5-15
5.14	Hasil Uji <i>Homoscedascity</i> (SPSS)	5-16
5.15	Hasil Uji <i>Multicollinearity</i> (SPSS)	5-18
5.16	Hasil Uji Autokorelasi (SPSS)	5-20
5.17	Rangkuman Hasil Uji Asumsi Klasik	5-21
5.18	Variabel yang Lolos untuk <i>Multiple Regression Analysis</i>	5-22
5.19	Variabel yang Tidak Lolos untuk <i>Multiple Regression Analysis</i>	5-22
5.20	<i>Multiple Regression Analysis – Variables Entered/Removed</i>	5-23
5.21	<i>Multiple Regression Analysis – Uji F (ANOVA)</i>	5-24
5.22	<i>Multiple Regression Analysis – Uji T (Parsial)</i>	5-25
5.23	<i>Multiple Regression Analysis – Koefisien Determinasi</i>	5-27
5.24	Tingkat Retensi Pelanggan	5-28
5.25	<i>Importance Performance Analysis – Data Awal</i>	5-29
5.26	<i>Importance Performance Analysis – Kuadran I</i>	5-31
5.27	<i>Importance Performance Analysis – Kuadran II</i>	5-32
5.28	<i>Importance Performance Analysis – Kuadran III</i>	5-33
5.29	<i>Importance Performance Analysis – Kuadran IV</i>	5-33
5.30	Rangkuman Hasil Pengolahan MRA, IPA, dan Uji Hipotesis	5-34
5.31	Tabel Prioritas Perbaikan	5-35
5.32	Rangkuman Hasil Pengolahan Data – <i>Segmentation</i>	5-52

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.32	Rangkuman Hasil Pengolahan Data – <i>Segmentation</i> (Lanjutan)	5-53
5.33	Rangkuman Hasil Pengolahan Data – <i>Targeting</i>	5-54



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Diagram Kartesius – IPA	2-25
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.1	Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.1	Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.2	Model Penelitian	3-9
3.3	Kuadran Metode IPA	3-29
4.1	Struktur Organisasi D’best Hotel	4-1
5.1	Wilayah Kritis – Uji Hipotesis	5-10
5.2	<i>Importance Performance Analysis (SPSS) – Grafik</i>	5-30
5.3	<i>Pie Chart – Jenis Kelamin</i>	5-36
5.4	<i>Pie Chart – Usia</i>	5-37
5.5	<i>Pie Chart – Kota Asal</i>	5-38
5.6	<i>Pie Chart – Pekerjaan</i>	5-39
5.7	<i>Pie Chart – Penghasilan</i>	5-40
5.8	<i>Pie Chart – Tujuan Menginap</i>	5-41
5.9	<i>Pie Chart – Rekan Menginap</i>	5-42
5.10	<i>Pie Chart – Perolehan Informasi</i>	5-43
5.11	<i>Pie Chart – Media yang Sering Digunakan</i>	5-44
5.12	<i>Pie Chart – Tipe Kamar</i>	5-45
5.13	<i>Pie Chart – Proses Pemesanan</i>	5-46
5.14	<i>Pie Chart – Jenis Pembayaran</i>	5-47
5.15	<i>Pie Chart – Penggunaan Bank</i>	5-48
5.16	<i>Pie Chart – Promo yang Disukai</i>	5-49
5.17	<i>Pie Chart – Periode Menginap</i>	5-50
5.18	<i>Pie Chart – Waktu Menginap</i>	5-51
5.19	Kondisi Kolam Renang	5-60
5.20	Seluncuran untuk Kolam Renang	5-61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.21	Kondisi Taman dan Kolam Ikan	5-61
5.22	Daftar Harga D’best Hotel – Traveloka	5-63
5.23	Harga Kompetitor (1) – Traveloka	5-64
5.24	Harga Kompetitor (2) – Traveloka	5-65
5.25	Daftar Harga D’best Hotel – Pegipegi	5-65
5.26	Daftar Harga D’best Hotel – Agoda	5-66
5.27	Media Promosi – <i>Instagram</i>	5-68
5.28	Media Promosi – <i>Website</i> Hotel	5-69
5.29	Meja <i>Receptionist</i>	5-73
5.29	Meja <i>Receptionist</i> (Lanjutan)	5-74
5.30	Tiang Penunjuk Jalan	5-79
5.31	<i>Lobby</i>	5-89
5.32	Ruang Tunggu	5-90
5.33	Papan Nama Hotel (Bagian Atas)	5-97
5.34	Papan Nama Hotel (Bagian Depan)	5-98
5.35	Kursi di Ruang Tunggu	5-99
5.35	Kursi di Ruang Tunggu (Lanjutan)	5-100
5.36	Akses Kendaraan Umum	5-110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
L1	Kuesioner Penelitian	L-1
L2	<i>Input</i> Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L-5
L3	<i>Output</i> Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L-13
L4	<i>Input</i> Data Pengujian Asumsi Klasik dan MRA	L-15
L5	<i>Output</i> Pengujian Asumsi Klasik	L-19
L6	<i>Output Multiple Regression Analysis</i>	L-31
L7	<i>Input</i> Data dan <i>Output Importance Performance Analysis</i>	L-32
L8	Tabel Nilai r	L-33
L9	Tabel Normal	L-34

