

ABSTRAK

Hotel Nyland merupakan salah satu hotel dengan kelas melati 3 yang terletak di kota Bandung. Hingga saat ini Hotel Nyland telah mempunyai 3 cabang yaitu di *Buah Batu*, *Cipaganti* dan *Pasteur*. Namun penelitian kali ini dilakukan di *Hotel Nyland* yang terletak di *Pasteur* dikarenakan adanya penurunan tingkat hunian Hal ini dapat terlihat dari tingkat hunian mulai dari Januari sampai dengan Agustus selama tahun 2008, rata-rata sebesar 60%. Sementara itu, pada tahun 2007, tingkat hunian dapat mencapai 75%.

Penelitian dimulai dengan melakukan identifikasi masalah, mengenai masalah apa saja yang dihadapi oleh Hotel Nyland. Masalah yang dihadapi adalah terjadi penurunan tingkat hunian. Variabel penelitian menggunakan model 7P, yakni *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Penyebaran kuesioner ditujukan pada responden yang menginap di *Hotel Nyland*, sedangkan wawancara dilakukan dengan pihak Hotel Nyland, dalam hal ini *manager* Hotel Nyland. Metode pengolahan yang digunakan adalah *IPA (Importance Performance Analysis)* dan *Regression*.

IPA digunakan untuk mengetahui posisi Hotel Nyland dalam beberapa variabel yang telah ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari konsumen terhadap setiap variabel. Sementara itu, regresi digunakan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi konsumen dalam menginap kembali. Lalu dilakukan penggabungan antara hasil dari *IPA* dengan *regression* sehingga dapat diketahui variabel-variabel yang perlu mendapatkan perbaikan berdasarkan kelompok prioritas perbaikan.

Usulan strategi berdasarkan atas *IPA* dan *Regression* adalah penambahan kapasitas lahan parkir karena area yang disediakan sekarang kapasitas sedikit dan sebagian besar bersifat terbuka, mempertahankan layanan kamar yang disediakan sekarang serta apabila memungkinkan dilakukan penambahan jenis layanan kamar. Selain itu dalam berkomunikasi dengan konsumen, disesuaikan dengan usia konsumen tersebut sehingga konsumen dapat merasa nyaman. Untuk tingkat keamanan sudah baik dan apabila memungkinkan dilakukan penjagaan penuh selama 24 jam. Selain itu disarankan pemberian ornamen-ornamen dalam kamar misalnya lukisan, penggunaan *furniture* yang minimalis, warna cerah untuk warna dinding serta *bed cover*. Usulan lainnya yaitu memasang iklan di koran pada hari Jumat (sehari sebelum akhir pekan) atau beberapa hari sebelum waktu liburan, serta apabila memungkinkan dilakukan penambahan jumlah kamar untuk tipe yang paling banyak dipesan oleh konsumen.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1 - 1
1.2. Identifikasi Masalah	1 - 2
1.3. Pembatasan Masalah.....	1 - 2
1.4. Perumusan Masalah.....	1 - 2
1.5. Tujuan Penelitian	1 - 3
1.6. Sistematika Penulisan	1 - 3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Barang dan Jasa	2 - 1
2.1.1. Pengertian Barang	2 - 1
2.1.2. Pengertian Jasa	2 - 1
2.1.3. Perbedaan Barang dan Jasa	2 - 1
2.1.4. Klasifikasi Jasa	2 - 2
2.2. Pemasaran	2 - 4
2.2.1. Definisi Pemasaran	2 - 4
2.2.2. Bauran Pemasaran	2 - 4
2.3. Populasi Dan Sampel.....	2 - 8
2.3.1. Populasi.....	2 - 8
2.3.2. Sampel.....	2 - 8
2.4. Teknik Sampling.....	2 - 9
2.5. Ukuran Sampel	2 - 11
2.6. Tipe Skala Pengukuran	2 - 12

2.7.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2 - 14
2.7.1.	Pengujian Validitas Instrumen	2 - 14
2.7.1.1.	Pengujian Validitas Kostruk	2 - 15
2.7.1.2.	Pengujian Validitas Isi	2 - 15
2.7.1.3.	Pengujian Validitas Eksternal	2 - 16
2.7.2.	Reliabilitas Instrumen	2 - 17
2.8.	Teknik Pengumpulan Data	2 - 18
2.8.1.	<i>Interview</i> (Wawancara)	2 - 18
2.8.2.	Kusioner (Angket).....	2 - 19
2.8.3.	Observasi.....	2 - 19
2.9.	Konsep <i>Importance Performance Anylisis</i>	2 - 20
2.10.	Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2 - 22
2.11.	Regresi Dengan Menggunakan SPSS.....	2 - 21
2.11.1.	Kriteria Data Regresi Linear	2 - 24
2.11.2.	Metode Seleksi Variabel Pada Regresi	2 - 24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Penelitian Pendahuluan.....	3 - 3
3.2.	Identifikasi Masalah	3 - 4
3.3.	Pembatasan Masalah.....	3 - 4
3.4.	Perumusan Masalah.....	3 - 4
3.5.	Penentuan Tujuan Penelitian	3 - 5
3.6.	Sudi Pustaka	3 - 5
3.7.	Identifikasi Variabel Penelitian	3 - 5
3.8.	Penyusunan Model Penelitian	3 - 6
3.9.	Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3 - 7
3.10.	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3 - 7
3.11.	Pengujian Validitas Konstruksi	3 - 8
3.12.	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 - 8
3.13.	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3 - 8
3.14.	Penentuan Jumlah Sampel.....	3 - 8
3.15.	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 - 9

3.16. Penyebaran Kuesioner Penelitian	3 - 10
3.17. Pengujian Validitas	3 - 10
3.18. Pengujian Reliabilitas	3 - 10
3.19. Pengolahan Data	3 - 11
3.19.1. <i>Importance Performance Analysis</i>	3 - 11
3.19.2. Regresi	3 - 12
3.20. Analisis Data.....	3 - 13
3.21. Kesimpulan dan Saran	3 - 13
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan	4 - 1
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	4 - 1
4.1.2. Struktur Organisasi.....	4 - 2
4.2. Kuesioner	4 - 2
4.2.1. Kuesioner Pendahuluan.....	4 - 2
4.2.2. Pengujian <i>Cochran Q Test</i>	4 - 3
4.2.3. Kusioner Penelitian	4 - 15
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5 - 1
5.1.1. Pengujian Validitas Internal	5 - 1
5.1.2. Pengujian <i>Content Validity</i>	5 - 1
5.1.3. Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 - 3
5.2. Rekapitulasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	5 - 4
5.2.1 Tingkat Kepentingan.....	5 - 4
5.2.2 Tingkat Kepuasan.....	5 - 5
5.3. <i>Importance Performance Matrix</i>	5 - 3
5.4. Regresi	5 - 7
5.4.1. Uji Normaliditas Data	5 - 7
5.4.2. Uji Homogenitas Data.....	5 - 7
5.4.3. Uji Indepedensi	5 - 8
5.4.4. Persamaan Regresi	5 - 8
5.4.5. Uji ANOVA	5 - 15

5.4.6. Uji t	5 – 16
5.5. Konsep <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	5 - 17
5.6. Perbandingan Antara Hasil Regresi <i>Importance Performace Matrix</i>	5 - 14
5.7. Usulan Berdasarkan Pengelompokkan.....	5 - 16
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6 - 1
6.2. Saran	6 - 3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Perbedaan Barang Dan Jasa	2 - 1
4.1	Data Kuesioner Awal	4 - 3
4.2	Hasil Uji Cochran	4 - 14
4.3	Jenis Kelamin	4 - 15
4.4	Usia	4 - 15
4.5	Pekerjaan	4 - 16
4.6	Tujuan Bepergian	4 - 17
4.7	Penghasilan	4 - 17
4.8	Frekuensi Menginap	4 - 18
4.9	Asal Informasi	4 - 18
4.10	Beminat untuk menginap kembali	4 - 19
4.11	Hasil Kusioner Bagian 2	4 - 20
5.1	Uji Valid 1 Data Kusioner	5 - 2
5.2	Uji Valid 2 Data Kusioner	5 - 3
5.3	Tingkat Kepentingan Konsumen	5 - 4
5.4	Tingkat Kepuasan Konsumen	5 - 5
5.5	Data <i>Importance Performace Matrix</i>	5 - 5
5.6	<i>Adjusted R squared</i>	5 - 8
5.7	Tabel Perbandingan metode <i>Backward</i> dan <i>Foward</i>	5 - 9
5.8	Output Metode <i>Foward</i>	5 - 9
5.9	Perbandingan Antara IPA dan Regresi	5 - 20

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2 - 9
2.2	<i>Martix</i> IPA	2 - 21
3.1	<i>Flow chart</i>	3 - 1
3.2	Model Penelitian	3 - 7
3.3	Matrix IPA	3 - 11
4.1	Struktur Organisasi Hotel Nyland	4 - 2
4.2	Grafik Chi – Square Pengujian 1	4 - 4
4.3	Grafik Chi – Square Pengujian 2	4 - 5
4.4	Grafik Chi – Square Pengujian 3	4 - 7
4.5	Grafik Chi – Square Pengujian 4	4 - 8
4.6	Grafik Chi – Square Pengujian 5	4 - 9
4.7	Grafik Chi – Square Pengujian 6	4 - 10
4.8	Grafik Chi – Square Pengujian 7	4 - 11
4.9	Grafik Chi – Square Pengujian 8	4 - 12
4.10	Grafik Chi – Square Pengujian 9	4 - 14
4.11	Pie – Chart “Jenis Kelamin”	4 - 15
4.12	Pie – Chart “Umur”	4 - 16
4.13	Pie – Chart “Pekerjaan”	4 - 16
4.14	Pie – Chart “Tujuan Bepergian”	4 - 17
4.15	Pie – Chart “Penghasilan”	4 - 17
4.16	Pie – Chart “Frekuensi Menginap”	4 - 18
4.17	Pie – Chart “Asal Informasi”	4 - 18
4.18	Pie – Chart “Berminat Kembali Menginap”	4 - 19
5.1	<i>Importance Performance Matrix</i>	5 - 6
5.2	Grafik Uji Normaliditas	5 - 7
5.3	Grafik Uji Homogenitas Data	5 - 7
5.4	Grafik Uji Indepedensi	5 - 8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1 – 1
2	Kuesioner Penelitian	L2 – 1
3	Perhitungan Uji Cochran	L3 – 1
4	Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas	L4 – 1
5	Hasil Pengolahan <i>Regresion</i>	L5 – 1
6	Tabel R Product Momment	L6 – 1
7	Tabel Chi Square	L7 – 1
8	Tabel Uji F	L8 – 1
9	Tabel Uji t	L9 – 1