

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Persetujuan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran	21
2.2.2 Pengertian Strategi	22
2.2.3 Hubungan Strategi dan Pemasaran.....	24
2.2.4 Strategi Berdasarkan Pemasaran	26
2.2.5Jasa.....	28
2.2.5.1Pengertian Jasa	28
2.2.5.2 Karakteristik Jasa	29
2.2.5.3Klasifikasi Jasa	30
2.2.6 Pengertian Pemasaran Jasa	32
2.2.7Pengertian Hotel	33
2.2.8Klasifikasi Hotel.....	34

2.2.8.1 Pemasaran Hotel	39
2.2.8.2 Lingkungan Pemasaran Hotel	40
2.2.8.3 syarat-syarat hotel yang baik	41
2.2.9 Tingkat Hunian Kamar	42
2.2.10 Jasa Usaha Hotel	44
2.2.11 Karakteristik Jasa Hotel	46
2.2.12 Kualitas Layanan	46
2.2.12.1 Dimensi Kualitas Layanan	47
2.2.12.2 Standart Kualitas Layanan	51
2.2.12.3 Mengukur Kualitas Layanan	53
2.2.12.3.1 Importance Performance Analisis	54
2.2.12.3.2 Importance Performance Matrix	56
2.2.14 Kepuasan Pelanggan	59
2.2.15 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	62
2.3 Kerangka Konseptual	65
III. METODE PENELITIAN	66
3.1 Pendekatan Penelitian	66
3.2 Sampel dan Populasi	67
3.2.1 Populasi	67
3.2.2 Sampel	67
3.2.2.1 Teknik Pengambilan Sampel	67
3.3 Sumber Dan Jenis Data	68
3.3.1 Jenis Data	68
3.3.2 Sumber Data	68
3.4 Teknik Pengumpulan Data	69
3.5 Definisi Operasional	70
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	74
3.6.1 Uji Validitas	69
3.6.2 Uji Reliabilitas	70
3.7 Teknik Analisa Data	74
3.7.1 Importance Performance Analysis (IPA).....	74

IV. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	74
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	74
4.2 Filosofi Perusahaan	75
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	76
4.4 Jenis dan Tarif Kamar Hotel	76
4.5 Kondisi Persaingan	77
4.6 Struktur Organisasi.....	78
V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	79
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	79
5.2 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	82
5.3 Identifikasi Variabel Penelitian	94
5.3.1 Identifikasi Tingkat Kepentingan	94
5.3.2 Identifikasi Tingkat Kinerja.....	105
5.3.3 Identifikasi Kepuasan Pelanggan.....	107
5.3.4 Identifikasi Tingkat Kesesuaian	108
5.3.5 Perhitungan Skor Rata-rata tingkat Kepentingan dan Kinerja	109
5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	110
5.4.1 Perhitungan Berdasarkan Semua Variabel	110
5.4.2 Perhitungan Berdasarkan Variabel <i>Tangibles</i>	113
5.4.3 Perhitungan Berdasarkan Variabel <i>Reliability</i>	115
5.4.4 Perhitungan Berdasarkan Variabel <i>Responsive</i>	118
5.4.5 Perhitungan Berdasarkan Variabel <i>Assurance</i>	120
5.4.6 Perhitungan Berdasarkan Variabel <i>Empathy</i>	122
5.5 Pembahasan	124
VI. SIMPULAN DAN SARAN	128
6.1 Simpulan	128
6.2 Saran	129
6.2.1 Saran Praktis	128
6.2.2 Keterbatasan Penelitian Dan Saran Penelitian Ke Depan	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	135

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Wisatawan Yang Datang Ke Jawa Timur	1
Tabel I.2 Struktur PDB Menurut Lapangan Usaha Tahun 2011-2013	2
Tabel I.3 Struktur PDB Menurut Lapangan Usaha Di Blitar Tahun 2011-2013.....	4
Tabel I.4 Jumlah Wisatawan Yang Datang Di Blitar	5
Tabel I.5 TPK Hotel Di Kota Blitar	7
Tabel I.6 Perbandingan Harga Hotel Puri Perdana Dengan Pesaingnya Di Kota Blitar Tahun 2014.....	10
Tabel I.7 Perbandingan Fasilitas Hotel Puri Perdana Terhadap Pesaingnya.....	10
Tabel I.8 Data Perbandingan Tingkat Hunian Kamar.....	11
Tabel I.9 Data Penilaian Pelanggan Dari Bulan Oktober 2013 Sampai April 2014.....	12
Tabel II.1 Skor Nilai Kepentingan Dan Kepuasan	58
Tabel III.1 Variabel Dan Indikator Penelitian	63
Tabel IV.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	75
Tabel IV.2 Tarif Kamar Berdasarkan Tipe Kamar	77
Tabel V.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel V.2 Usia Responden.....	80
Tabel V.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	80
Tabel V.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menginap	81
Tabel V.5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Budget.....	81
Tabel V.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	83
Tabel V.7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kinerja	84
Tabel V.8 Kategori Mean Dari Skor Interval	85
Tabel V.9 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Tangibles</i>	88
Tabel V.10 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Reliability</i>	90
Tabel V.11 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Responsive</i>	92
Tabel V.12 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Assurance</i>	94

Tabel V.13 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan <i>Empathy</i>	96
Tabel V.14 Kategori Mean Dari Skor Interval.....	97
Tabel V.15 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Tangibles</i>	99
Tabel V.16 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Reliability</i>	102
Tabel V.17 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Responsive</i>	103
Tabel V.18 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Assurance</i>	105
Tabel V.19 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Empathy</i>	107
Tabel V.20 Kepuasan Pelanggan.....	107
Tabel V.21 Tingkat Kesesuaian.....	108
Tabel V.22 Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja.....	109
Tabel V.23 Tabel Pembahasan Kekuatan dan kelemahan Dari Masing-Masing Variabel Beserta Letak Kuadran.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Hubungan Strategi Dengan Pemasaran	25
Gambar II.2 Kerangka Konseptual	56
Gambar III.1 <i>Diagram Kartesius</i>	72
Gambar IV.1 struktur organisasi perusahaan	78
Gambar V.1 <i>Diagram Kartesius</i>	110
Gambar V.2 Hasil Diagram Kartesius Semua Variabel.....	110
Gambar V.3 Hasil Diagram Kartesius Variabel <i>Tangibles</i>	113
Gambar V.4 Hasil Diagram Kartesius Variabel <i>Reliability</i>	115
Gambar V.5 Hasil Diagram Kartesius Variabel <i>Responsive</i>	118
Gambar V.6 Hasil Diagram Kartesius Variabel <i>Assurance</i>	120
Gambar V.7 Hasil Diagram Kartesius Variabel <i>Empathy</i>	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	135
Lampiran II. Data SPSS Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan.....	137
Lampiran III. Data SPSS Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kinerja.....	152
Lampiran IV. Data Responden Penelitian.....	167

