

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan Tugas Akhir.....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>Abstrak</b>	
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Rumusan Masalah.....	I-3
1.3. Tujuan Penelitian .....	I-3
1.4. Ruang Lingkup Permasalahan.....	I-4
1.5. Sistematika Penelitian.....	I-4
<b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Konsep Inti Pemasaran.....	II-1
2.1.1 Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan.....	II-1
2.1.2 Produk.....	II-2
2.1.3 Nilai, Biaya, dan Kepuasan .....	II-5
2.1.4 Pertukaran, Transaksi, dan Hubungan.....	II-6
2.1.5 Pasar.....	II-6
2.1.6 Pemasaran dan Pemasar.....	II-7
2.2. Pengertian Hotel.....	II-7
2.2.1 Klasifikasi Hotel.....	II-8
2.3. Produk Hotel.....	II-10
2.3.1 Apa Yang Dijual Oleh Hotel.....	II-10
2.3.2 Siapa Dan Apa Yang Menjadi Pesaing Hotel.....	II-11
2.4. Pendekatan Boston Consulting Group.....	II-12
2.5. Pendekatan General Electric.....	II-16
2.6. SWOT.....	II-18
2.6.1 Analisis Lingkungan Ektern (Peluang dan Ancaman) ...	II -18
2.6.2 Analisis Lingkungan Intern (Kekuatan dan Kelemahan)...	II-19

	2.7. Strategi Pemasaran.....	II-20
	2.8. Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	II-22
	2.9. Survei Atas Kepuasan Konsumen.....	II-26
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	3.1. Metode Pengumpulan Data.....	III-1
	3.2. Prosedur Pengolahan Data.....	III-2
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
	4.1. Keadaan Obyek Penelitian.....	IV-1
	4.2. Struktur Organisasi.....	IV-3
	4.3. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	IV-9
	4.3.1 Data Tingkat Hunian Hotel.....	IV-10
	4.3.2 Evaluasi Faktor Eksternal.....	IV-12
	4.3.3 Evaluasi Faktor Internal.....	IV-14
	4.3.4 Profil Kompetitif.....	IV-17
	4.3.5 Pembuatan Matrik Boston Consulting Group.....	IV-19
	4.3.6 Pendekatan General Electric.....	IV-26
	4.3.7 Pengolahan Data Kuesioner.....	IV-28
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS</b>	
	5.1 Matriks SWOT.....	V-1
	5.2 Matriks Internal-Eksternal.....	V-2
	5.3 Matriks BCG.....	V-5
	5.4 Matriks GE.....	V-10
	5.5 Analisis Hasil Kuesioner.....	V-12
	5.6 Pilihan Strategi.....	V-14
	5.7 Usulan Strategi.....	V-15
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	6.1 Kesimpulan.....	VI-1
	6.2 Saran.....	VI-2

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR TABEL

TABEL III – 1	PEMBOBOTAN JAWABAN PERTANYAAN KUESIONER.....	III-2
TABEL IV – 1	JUMLAH HOTEL.....	IV-10
TABEL IV – 2	PESAING HOTEL X.....	IV-10
TABEL IV – 3	TINGKAT HUNIAN HOTEL X TAHUN 1995 – 1999.....	IV-11
TABEL IV – 4	TINGKAT HUNIAN HOTEL Y TAHUN 1995 –1999.....	IV-11
TABEL IV – 5	TINGKAT HUNIAN HOTEL Z TAHUN 1995 –1999.....	IV-12
TABEL IV – 6	MATRIKS EFE.....	IV-13
TABEL IV – 7	MATRIKS IFE SBU – 1.....	IV-15
TABEL IV – 8	MATRIKS IFE SBU – 2.....	IV-16
TABEL IV – 9	MATRIKS IFE SBU – 3.....	IV-17
TABEL IV – 10	MATRIKS PROFIL KOMPETTIF.....	IV-18
TABEL IV – 11	JUMLAH PENJUALAN HOTEL X TAHUN 1995 –1999.....	IV-20
TABEL IV – 12	JUMLAH PENJUALAN HOTEL Y TAHUN 1995 –1999.....	IV-20
TABEL IV – 13	JUMLAH PENJUALAN HOTEL Z TAHUN 1995 –1999.....	IV-20
TABEL IV – 14	PERBANDINGAN JUMLAH PENJUALAN TAHUN 1995.....	IV-21
TABEL IV – 15	PERBANDINGAN JUMLAH PENJUALAN TAHUN 1996.....	IV-21
TABEL IV – 16	PERBANDINGAN JUMLAH PENJUALAN TAHUN 1997.....	IV-21
TABEL IV – 17	PERBANDINGAN JUMLAH PENJUALAN TAHUN 1998.....	IV-22
TABEL IV – 18	PERBANDINGAN JUMLAH PENJUALAN TAHUN 1999.....	IV-22
TABEL IV – 19	FAKTOR DAYA TARIK PERUSAHAAN SBU-1.....	IV-26
TABEL IV – 20	FAKTOR KEKUATAN BISNIS SBU-1.....	IV-26
TABEL IV – 21	FAKTOR DAYA TARIK PERUSAHAAN SBU-2.....	IV-27
TABEL IV – 22	FAKTOR KEKUATAN BISNIS SBU-2.....	IV-27

TABEL IV – 23	FAKTOR DAYA TARIK PERUSAHAAN SBU-3 .....	IV- 27
TABEL IV – 24	FAKTOR KEKUATAN BISNIS SBU-3.....	IV-28
TABEL IV – 25	PERTANYAAN KUESIONER NO. 1 S/D NO. 15.....	IV-31
TABEL IV – 26	UJI VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN.....	IV-32
TABEL IV – 27	HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN TAMU .....	IV-35
TABEL IV – 28	DATA UJI REABILITAS TINGKAT KEPUASAN (GENAP)..	IV-36
TABEL IV – 29	DATA UJI REABILITAS TINGKAT KEPUASAN (GANJIL)..	IV-39
TABEL V – 1	PANGSA PASAR RELATIF DAN PERTUMBUHAN HOTEL ..	V-9

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	KONSEP INTI PEMASARAN.....	II-1
GAMBAR 2.2	SISTEM PEMASARAN SEDERHANA.....	II-7
GAMBAR 2.3	MATRIKS PERTUMBUHAN PANGSA PASAR BCG.....	II-12
GAMBAR 2.4	MATRIKS MULTIFACTOR PORTOFOLIO.....	II-16
GAMBAR 3.1	KERANGKA METODOLOGI PENELITIAN.....	III-7
GAMBAR 3.2	PROSES PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	III-8
GAMBAR 4.1	STRUKTUR ORGANISASI HOTEL X PALEMBANG.....	IV-5
GAMBAR 4.2	MATRIKS BCG HOTEL X.....	IV-23
GAMBAR 4.3	MATRIKS BCG HOTEL Y.....	IV-24
GAMBAR 4.4	MATRIKS BCG HOTEL Z.....	IV-25
GAMBAR 5.1	MATRIKS SWOT.....	V-3
GAMBAR 5.2	MATRIKS INTERNAL – EKSTERNAL.....	V-4
GAMBAR 5.3	MATRIKS BCG SECARA KESELURUHAN.....	V-7
GAMBAR 5.4	MATRIKS GE.....	V-10

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUESIONER.....	L - 1
LAMPIRAN B	JAWABAN KUESIONER .....	L - 4
LAMPIRAN C	PENGOLAHAN DATA KUESIONER .....	L - 8
LAMPIRAN D	UJI VALIDITAS .....	L -15
LAMPIRAN E	TABEL NILAI $r$ PRODUCT MOMENT .....	L-21
LAMPIRAN F	PENENTUAN BOBOT FAKTOR KRITIS EKSTERNAL .....	L-22
LAMPIRAN G	PENENTUAN BOBOT FAKTOR KRITIS INTERNAL .....	L-23
LAMPIRAN H	PENENTUAN BOBOT FAKTOR SUKSES MATRIKS PROFIL KOMPETTITIF .....	L-25
LAMPIRAN I	PENENTUAN BOBOT DAYA TARIK PERUSAHAAN DAN KEKUATAN BISNIS.....	L-26
LAMPIRAN J	DAFTAR HOTEL-HOTEL DI SUMATERA SELATAN .....	L-29
LAMPIRAN K	DAFTAR HARGA KAMAR HOTEL .....	L-33
LAMPIRAN L	LOKASI HOTEL X .....	L-34
LAMPIRAN M	UJI RELIABILITAS .....	L-35
LAMPIRAN N	TABEL WILAYAH LUAS DI BAWAH KURVA NORMAL...	L-41