

**ANALYSIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING
TERHADAP LOYALITAS TAMU MENGINAP DI HOTEL
PANGHEGAR BANDUNG
(MENURUT PERSEPSI KONSUMEN)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada
Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama**



Disusun Oleh :

NAMA : AGUNG ANDRIYANA

NRP : 02.03.164

**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

Terakreditasi (*Accredited*)

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Departemen Pendidikan Nasional

Nomor : 010/BAN-PT/AK-X/S1/V/2007

Tanggal 19 Mei 2007

2008

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Agung Andriyana

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 16 Agustus 1985

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP
LOYALITAS TAMU MENGINAP DI HOTEL PANGHEGAR BANDUNG
(MENURUT PERSEPSI KONSUMEN)**

Adalah benar dari hasil karya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan. Demikian skripsi ini dibuat sebagaimana mestinya dan benar adanya.

Bandung, Maret 2008

Penulis,

(Agung Andriyana)

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Agung Andriyana NRP. 02.03.164 dengan judul **“Analisis Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Panghegar Bandung”**. Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung 2007, di bawah bimbingan Ibu Sri Wiludjeng, S.P., S.E.,M.P.

Hotel Panghegar adalah salah satu hotel bintang empat yang berada di daerah Bandung dengan kapasitas total room 187. Sangat disadari bahwa tingginya tingkat persaingan antara hotel-hotel yang ada di Bandung, maka pihak-pihak hotel menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Yaitu sejauh mana *Customer Relationship Marketing* yang ditetapkan oleh pihak hotel sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumennya bahkan sekaligus dapat meningkatkan loyalitas konsumennya.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *Customer Relationship Marketing* di Hotel Panghegar Bandung, untuk mengetahui seberapa besar loyalitas konsumen Hotel Panghegar, untuk mengetahui sampai sejauh mana pengaruh *Customer Relationship Marketing* terhadap loyalitas tamu menginap di Hotel Panghegar Bandung.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun sekelompok kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan metode verifikatif yaitu metode yang mencari korelasi atau hubungan kausal (menanyakan apakah ada hubungan atau pengaruh terhadap objek yang diteliti). Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah penelitian kepustakaan guna memperoleh data skunder, serta penelitian lapangan guna memperoleh data primer dengan wawancara dan penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pengaruh *Customer Relationship Marketing* adalah Baik dengan nilai rata-rata 4,07 dan tanggapan responden terhadap loyalitas tamu menginap adalah baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,78. Selanjutnya perhitungan statistik terhadap variable X yaitu *Customer Relationship Marketing* dan variable Y yaitu loyalitas tamu diperoleh angka koefisien korelasi Rank Spearman sebesar 0,5565 hal ini menunjukkan bahwa hubungan kedua variable sedang dan searah. Sedangkan nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 30,97% artinya loyalitas tamu dipengaruhi oleh *Customer Relationship Marketing* sebesar 30,97% dan sisanya sebesar 69,03% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis misalnya misalnya promosi, proses penetapan harga, atribut produk dan lain-lain. Pada pengujian distribusi t, diperoleh hasil $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 7,86 > 1,6664$. Jadi disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya pelaksanaan *Customer Relationship Marketing* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu menginap di Hotel Panghegar Bandung.

Kesimpulan yang diperoleh, bahwa pengaruh *Customer Relationship Marketing* terhadap loyalitas tamu menginap Hotel Panghegar Bandung adalah Sedang. Tetapi sebaiknya pihak Hotel harus dapat meningkatkan faktor kualitas, kenyamanan, serta merancang suatu kegiatan yang dapat menambah daya tarik Hotel panghegar Bandung sehingga konsumen tetap loyal terhadap hotel ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS TAMU MENGINAP DI HOTEL PANGHEGAR BANDUNG (MENURUT PERSEPSI KONSUMEN)** “. Tidak lupa rahmat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir sebagai syarat kelulusan Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan serta penyempurnaan isi skripsi. Besar harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Bandung, Maret 2008

Agung Andriyana

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan dan dukungan moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat serta anugerah-Nya yang tak terhingga kepada penulis.
2. Yang tercinta, Papa dan Mama, telah memberikan yang terbaik bagi kehidupan penulis dan untuk doa, dorongan, perhatian, pengorbanan, kasih sayang yang tulus dalam membesarkan dan membimbing penulis sampai penulis dapat menyelesaikan kuliah di Fakultas Bisnis dan Manajemen Jurusan Manajemen Universitas Widyatama Bandung. Semoga dengan ini penulis dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi papa dan mama.
3. Ibu Sri Wiludjeng S.P., S.E., M.P., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H. Tendi Haruman, S.E., M.M., selaku Ketua Pogram Manajemen Pada Fakultas Bisnis Manajemen S1 dan D3 Universitas Widyatama.
6. Ibu Sri Astuti Pratminingsih, S.E., M.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
7. Bapak Dr. H. Mame S. Sutoko, Ir.,D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama.
8. Ibu Prof. Dr. Hj. Koesbandijah. A.K. S.E., M.S., Ak, selaku ketua Yayasan Universitas Widyatama Bandung.
9. Seluruh Dosen, asisten dan staf pengajar, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal pengetahuan sampai penulisan ini selesai.
10. Seluruh Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan, dan Karyawan yang telah banyak membantu penulis selama kuliah di universitas Widyatama.

- 11 Pihak-pihak Hotel Panghegar Bandung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 12 Pa Harry selaku Manager Hotel Panghegar Bandung, dan Pa Oki selaku pembimbing dari Hotel Panghegar Bandung terima kasih atas semua waktu, bimbingan, dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 13 *Thank's for* Ubed, Jacka, Deni, Ato, Enjoy, Febby, Lusi, Andrian, Ari S.E., Reeza S.E., Mas Nandar, Mas Agus dan seluruh teman-teman Hanggar, Ramirez, Gorgot, serta teman-teman manajemen angkatan 2003 yang selalu memberikan perhatian, dorongan, doa, dan selalu membantu penulis selama penyusunan skripsi.
- 14 Untuk David Okta Kelana, S.E., Fahmi Adam S.E., dan Ray Dadang Arifin S.E., yang selalu memberikan semangat dan dorongan yang besar artinya bagi penulis. Tengs neh udah nemenin begadang!!
- 15 Untuk temen-teman seperjuangan Gozzo, Kumis, Bjoe, Besus bentar lagi kita jadi S.E, Chayoooo Kawand!!!!
- 16 My best Friend R.Tresna, *thanks for ur support.*
- 17 Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala bantuan serta dukungan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Segala kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan skripsi ini lebih lanjut akan penulis terima dengan tangan terbuka.

Akhir kata, semoga Allah S.W.T. melimpahkan Rahmat dan Hidayah_Nya dan juga membalas semua kebaikan dan ketulusan hati yang penulis dapatkan selama ini.

Bandung, Maret 2008

Agung Andriyana