

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN/PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Kajian Pustaka	16
2.1.1. Strategi Pemasaran	16
2.1.2. Layanan <i>Managed Service</i>	33
2.1.3. Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>).....	35
2.1.4. Meningkatkan Preferensi Tamu di Dunia Perhotelan.	41
2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	43
2.3. Pendekatan Masalah.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Metode yang Digunakan	51
3.2. Desain Penelitian	53

3.2.1.	Pemilihan Partisipan Penelitian	55
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	56
3.3.	Sumber Data	62
3.3.1.	Data Primer	62
3.3.2.	Data Sekunder	63
3.4.	Alat Pengumpulan Data	63
3.5.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	71
3.6.	Tempat dan Waktu Penelitian	74
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1.	Hasil Penelitian	75
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.1.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	77
4.2.	Pembahasan	106
4.3.	Temuan Penelitian	111
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	116
5.1.	Simpulan	116
5.2.	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		127

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Uraian Masalah	11
Tabel 2. 1. Penelitian terdahulu	43
Tabel 3. 1. Partisipan penelitian	56
Tabel 3. 2. Rancangan pedoman wawancara	65
Tabel 3. 3. Pedoman wawancara untuk pihak hotel.....	69
Tabel 3. 4. Pedoman wawancara untuk tamu hotel	70
Tabel 3. 5. Pedoman observasi	71
Tabel 3. 6. Tahap-tahap analisis data	73
Tabel 3. 7. Rincian kegiatan dan waktu pelaksanaan penelitian	74
Tabel 4. 1. Uraian daftar informan	75
Tabel 4. 2. Hasil observasi	85
Tabel 4. 3. Kelebihan dan kekurangan setiap opsi strategi pemasaran	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Identifikasi masalah dengan metode fishbone	13
Gambar 2. 1. Kerangka berpikir	50
Gambar 3. 1. Prosedur penelitian	54
Gambar 3. 2. Prosedur Analisis Data	72
Gambar 4. 1. Pemetaan hotel di Kabupaten Pangandaran	76
Gambar 4. 2. Hasil rancangan strategi pemasaran yang ideal untuk layanan JIMS	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup.....	127
Lampiran 2: Transkrip Wawancara.....	128
Lampiran 3: Hasil Observasi.....	158
Lampiran 4: Daftar Partisipasi Wawancara.....	167
Lampiran 5: Foto Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	168