

**ANALISIS FAKTOR KEAMANAN, KENYAMANAN PELAYANAN DAN
JARINGAN BISNIS INTERNASIONAL TERHADAP TINGKAT HUNIAN
HOTEL MILLENNIUM JAKARTA**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

N a m a : Selviana

N I M : 4310411-329



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010

**ANALISIS FAKTOR KEAMANAN, KENYAMANAN PELAYANAN DAN
JARINGAN BISNIS INTERNASIONAL TERHADAP TINGKAT HUNIAN
HOTEL MILLENNIUM JAKARTA**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

N a m a : Selviana

N I M : 4310411-329



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selviana
NIM : 4310411-329
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Agustus 2010

Selviana
4310411-329

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selviana
N I M : 4310411-329
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Faktor Keamanan, Kenyamanan Pelayanan
dan Jaringan Bisnis Internasional Terhadap Tingkat
Hunian Hotel Millennium Jakarta
Tanggal Ujian Skripsi : 26 November 2010

Disahkan Oleh:
Pembimbing

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA
(**Tafiprios, SE,MM**)
Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen/Akuntansi

(**Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si**)
Tanggal :

(**Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE,MM**)
Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis Faktor Keamanan, Kenyamanan Pelayanan dan Jaringan Bisnis
Internasional Terhadap Tingkat Hunian Hotel Millennium Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Selviana
4310411-329

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 November 2010

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

Tafiprios, SE, MM

Anggota Dewan Penguji

Dra. Yuli Harwani, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Dr. Cecep Winata, M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan cinta kasih-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor Keamanan, Kenyamanan Pelayanan dan Jaringan Bisnis Internasional Terhadap Tingkat Hunian Hotel Millennium Jakarta”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan segala usaha dan kemampuan yang terbatas, penulis menyadari sepenuhnya, bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dan doa dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini, dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti proses kegiatan belajar, juga sekaligus sebagai dosen pembimbing penulis.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen/Akuntansi yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini.
3. Yang tercinta dan terkasih, suami dan ananda tercinta yang selalu memberi doa, dorongan dan cinta tulus kepada penulis.
4. Yang tersayang , orang tua dan mertua penulis yang selalu memberikan nasihat, doa dan dorongan kepada penulis guna menyelesaikan skripsi ini

5. Sahabat, rekan, handai taulan dan pihak lain yang telah dengan tulus membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Dan pada akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana sebagai bahan referensi dan pembanding dalam rangka penyelesaian tugas akhir serta kenang-kenangan kecil untuk anakku tersayang.

Jakarta, Agustus 2010

SELVIANA



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran.....	7
B. Bauran Pemasaran Jasa.....	8
C. Perilaku Konsumen.....	12
D. Kebutuhan Dasar.....	16

E. Usaha Perhotelan.....	17
F. Kualitas Pelayanan dan Harapan Tamu Hotel.....	27
G. Meningkatkan Volume Penjualan	30
H. Kemampuan Bersaing	30
I. Penelitian Sebelumnya	31
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum.....	32
B. Metode Penelitian.....	37
C. Hipotesis.....	38
D. Populasi Penelitian dan Metode Sampel.....	38
E. Obyek Penelitian	39
F. Variabel dan Skala Pengukuran	39
G. Definisi Operasional Variabel	40
H. Metode Pengumpulan Data	40
I. Metode Analisis Data.....	41
 BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis.....	47
B. Pembahasan.....	50
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran-saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Pertumbuhan Suplai Jumlah Kamar Hotel Bintang 3, 4 dan 5	3
4.1	Harga Kamar dan Rerata Tingkat Hunian Hotel Millennium Jakarta	47
4.2	Hasil Kuesioner Responden Hotel Millennium	49
4.3	Jumlah Karyawan Hotel Millennium Jakarta	50
4.4	Hasil Tabulasi Kuesioner Tamu Hotel Millenium Jakarta	50
4.5	Hasil SPSS tentang Validitas Kuesioner	54
4.6	Hasil SPSS tentang Realibilitas Kuesioner	55
4.7	Hasil SPSS tentang Kenormalan Data	56
4.8	Hasil SPSS tentang Korelasi	58
4.9	Hasil SPSS tentang Uji Simultan (F-Test)	59
4.10	Hasil SPSS tentang Uji T	60
4.10	Resume Hasil Uji Korelasi dan Persamaan Regresi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Model Perilaku Pelanggan	13
2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkah Laku Konsumen	15
3.1	Hotel Millennium Jakarta	34
3.2	Kamar Standard dan Perlengkapannya	34
3.3	Ruangan Restoran dan Perlengkapannya	35
3.4	Keramah tamahan (<i>Hospitality</i>) Hotel Millennium Jakarta	36
3.5	Struktur Organisasi	36
3.6	Hubungan Kausal antara Variabel Bebas dan Variabel Tergantung	37
4.1	Hasil Kenormalan Data	57

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A