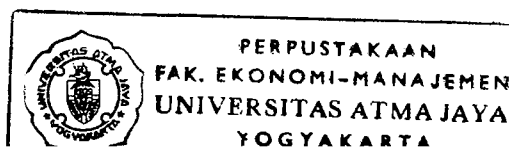


MILIK PERPUSTAKAAN	
UNIVERSITAS ATMA JAYA	
YOGYAKARTA	
Diteka	09 AUG 1999
Inventaris	999/EM/Hd.8/99
Referensi	R.f: 658.8/Rud/98
Katalog	:
Selesai diproses	29 DEC 1999



PERPUSTAKAAN
 FAK. EKONOMI-MANAJEMEN
 UNIVERSITAS ATMA JAYA
 YOGYAKARTA

**ANALISA SIKAP KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT - ATRIBUT
HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG**



Disusun oleh :

RUDY HANTANTO

No. Mhs : 07067 / EM

NIRM : 940051051302120031

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

1998

ANALISA SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT – ATRIBUT HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi

Jurusan Ekonomi Manajemen

Universitas Atma Jaya

Yogyakarta

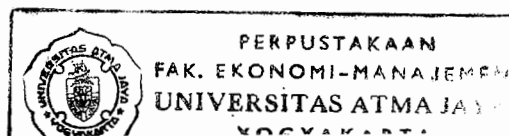
Disusun oleh :

RUDY HANTANTO

No. Mhs : 07067/EM

NIRM : 940051051303120220

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
1998**



SKRIPSI DENGAN JUDUL

**ANALISA SIKAP KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT – ATRIBUT
HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG**

Disusun oleh :

RUDY HANTANTO

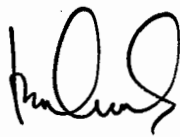
No. Mhs : 07067/EM

NIRM : 940051051302120031

Yogyakarta, 5 September 1998

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing



(Drs. Lukas YSA., M.Sc.)

Pembimbing



(Dorothea Wahyu A. SE. M.Si.)

SKRIPSI DENGAN JUDUL

ANALISA SIKAP KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT – ATRIBUT
HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG

Disusun oleh :

RUDY HANTANTO

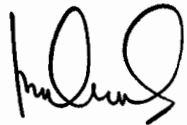
No. Mhs : 07067/EM

NIRM : 940051051302120031

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada 7 November 1998 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Pembimbing



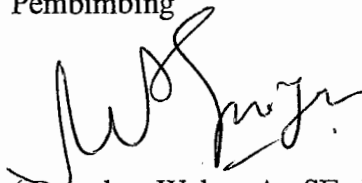
(Drs. Lukas YSA., M.Sc.)

Penguji



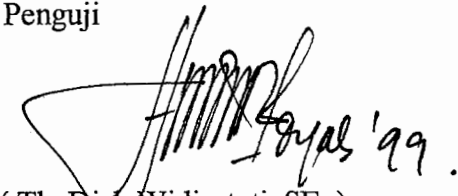
(Drs. F. Wisnu Isdaryadi, MBA.)

Pembimbing



(Dorothea Wahyu A., SE., M.Si.)


Penguji



(Th. Diah Widiastuti, SE.)

Yogyakarta, Desember 1998
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Ekonomi
Dekan




(Drs. P. Didi Kresnadewara, MM.)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur !” (Filipi 4:6)

Kupersembahkan untuk
Papa dan Mama tercinta
Adikku tercinta
Kekasihku

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“ANALISA SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG”**.

Skripsi ini penulis ajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, baik secara moril maupun materiil, dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Lukas YSA., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dorothea Wahyu A., SE., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang dengan penuh kesabaran bersedia membimbing dan memberikan dorongan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang melalui kegiatan belajar mengajar telah membentuk dan memberikan dasar pemikiran ilmiah yang merupakan bekal bagi penulis.
4. Seluruh direksi dan staff Hotel Kartika Graha Malang, yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi yang diperlukan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Papa, Mama, dan adikku Yoseph Hartanto yang telah dengan penuh pengertian telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kekasihku Elisabeth Vincentia Ely Susilowati yang selalu setia menemani dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi terutama Eddy Susanto, Herie Susanto, Ali Muliadi, Sulistio Yudomulyono, Heny Apriyanti, serta semua pihak yang telah memberikan masukan dan membantu penulis sehingga terwujudnya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, November 1998

Penulis

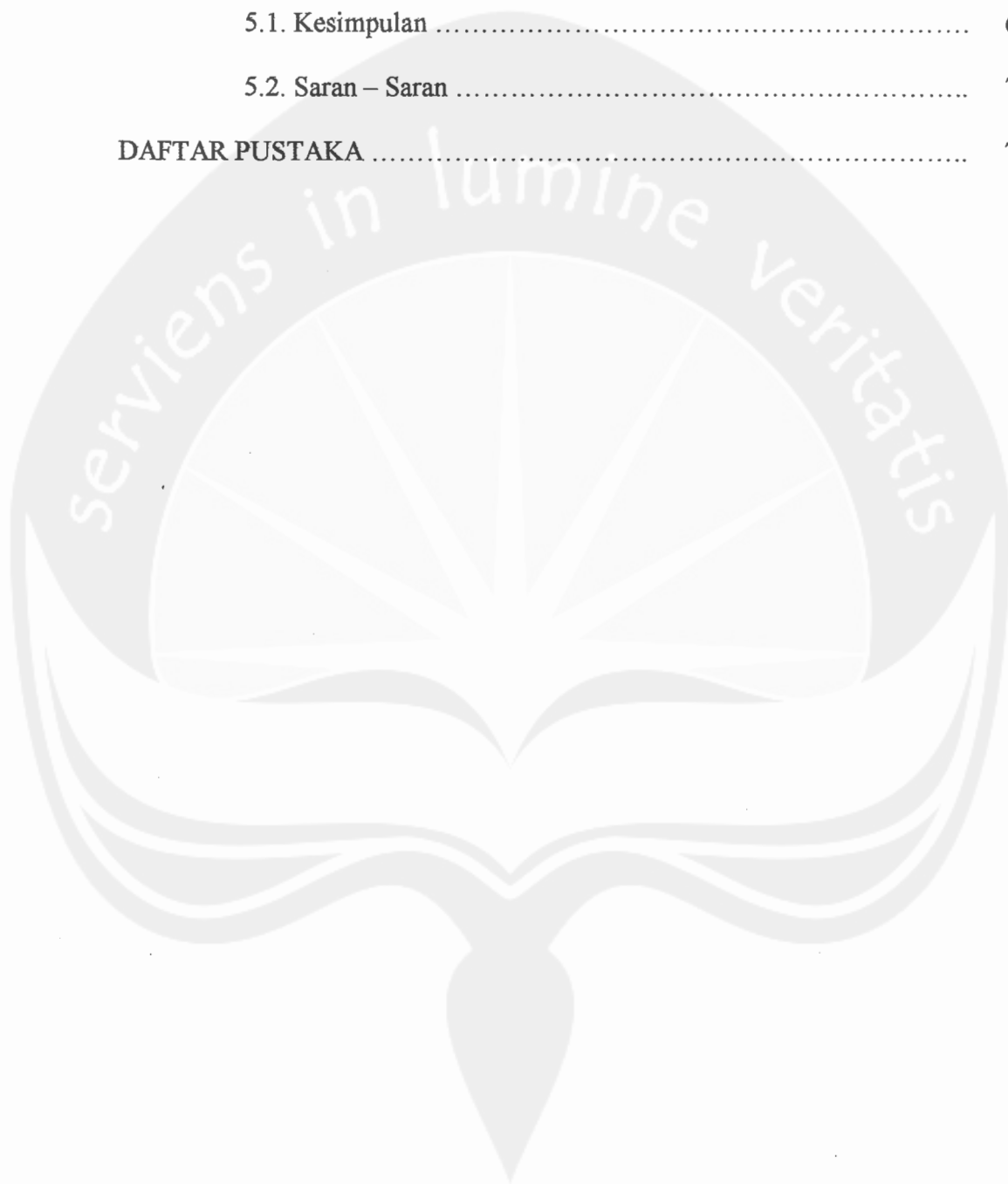
DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Hipotesis	6
1.7. Metode Penelitian	7
1.7.1. Tempat Penelitian	7
1.7.2. Waktu Penelitian	7
1.7.3. Populasi	7
1.7.4. Metode Pengambilan Sampel	7
1.7.5. Metode Pengumpulan Data	8

1.7.6. Metode Pengujian Instrumen	9
1.7.7. Analisa Data	9
1.7.7.1. Analisa Multiattribute Attitude Model (MAM)	9
1.7.7.2. Test Hipotesis Dua Mean	11
1.8. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	15
2.2. Konsep Pemasaran dan Orientasi Konsumen	19
2.3. Pemasaran Hotel	22
2.3.1. Produk Hotel	22
2.3.2. Batasan Pemasaran Hotel	24
2.3.3. Tujuan Pemasaran Hotel	24
2.4. Strategi Pemasaran	25
2.4.1. Strategi Kepuasan Konsumen	25
2.4.2. Konsep Kepuasan Konsumen	26
2.5. Marketing Mix	27
2.6. Pengertian Perilaku Konsumen	29
2.7. Model Perilaku Konsumen	30
2.8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	32
2.9. Pengertian Sikap	35
2.10. Komponen-Komponen Sikap	36
2.11. Pengukuran Sikap	37

2.12. Atribut dan Hubungannya Dengan Sikap	37
2.13. Landasan Hipotesis	38
2.14. Test Hipotesis Dua Mean	39
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	42
3.1. Sejarah dan Perkembangan Hotel Kartika Graha Malang	42
3.2. Struktur Organisasi	43
3.3. Kebijakan Marketing Mix	47
BAB IV ANALISIS DATA	52
4.1. Pengumpulan Data	52
4.1.1. Responden	52
4.1.2. Metode Pengumpulan Sampel	53
4.2. Pengolahan Data	53
4.3. Analisis Data	54
4.3.1. Analisis Multiattribute Attitude Model (MAM)	54
4.3.1.1. Menghitung Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Untuk Masing-Masing Atribut	54
4.3.1.2. Menghitung Nilai Belief dan Nilai Ideal Rata-Rata	57
4.3.1.3. Menghitung Sikap Konsumen Untuk Masing- Masing Atribut Pada Hotel Kartika Graha Malang	61
4.3.2. Test Hipotesis Dua Mean	64

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran – Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.01 Room Rates Hotel Kartika Graha Malang	41
4.01 Tabel Jumlah Responden dan Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepentingan Masing-Masing Atribut	52
4.02 Tabel Nilai Hasil Kali Jawaban Responden Dengan Tingkat Kepentingan Menurut Responden	53
4.03 Tabel Bobot Masing-Masing Atribut	54
4.04 Belief dan Ideal pada Kualitas Kamar	55
4.05 Belief dan Ideal pada Atribut Pelayanan	55
4.06 Belief dan Ideal pada Atribut Keamanan	56
4.07 Belief dan Ideal pada Atribut Fasilitas Hotel	56
4.08 Belief dan Ideal pada Tarif Kamar	57
4.09 Belief dan Ideal pada Atribut Potongan Harga	57
4.10 Belief dan Ideal pada Atribut Lokasi Hotel	58
4.11 Tabel Selisih Ideal Rata-Rata dan Belief Rata-Rata Untuk Masing- Masing Atribut	58
4.12. Tabel Rata-Rata Sikap Konsumen Pada Masing-Masing Atribut	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar		halaman
2.01	Model Menyeluruh dari Perilaku Konsumen	29
2.02	Model Terperinci dari Perilaku Konsumen	29
3.01	Struktur Organisasi PT. Ciptasantika Adipersada	40
3.02	Struktur Organisasi Hotel Kartika Graha Malang	40
4.01	Pengujian Dua Rata-Rata	67