

DAFTAR ISI

HALN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
MOTTO v	
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penegasan Istilah	7
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Pemasaran	12
a. Fungsi Pemasaran	13
b. Jenis-Jenis Pemasaran	15
c. Manajemen Pemasaran	16
d. Strategi Pemasaran.....	16
e. Tujuan Strategi Pemasaran (<i>Marketing Strategy</i>).....	18
2. <i>E-commerce</i>	18
a. Pengertian <i>E-commerce</i>	18
b. Manfaat <i>E-commerce</i>	19

c.	Karakteristik <i>E-commerce</i>	20
3.	Reservasi	21
4.	<i>Online Travel Agent</i>	22
a.	Pengertian <i>Online Travel Agent</i>	22
b.	Jenis <i>Online Travel Agents</i>	25
c.	Macam-Macam <i>Online Travel Agents</i>	26
5.	<i>Data Analytics</i>	27
6.	Program Loyalitas	28
7.	Kerjasama.....	29
8.	Diskon30	
9.	Manajemen Pelayanan	31
a.	Pengertian Manajemen.....	31
b.	Pengertian Pelayanan	32
c.	Manajemen Pelayanan	34
10.	Kenyamanan dan Kepuasan Tamu.....	34
a.	Kenyamanan.....	34
b.	Kepuasan Tamu.....	36
11.	Efisiensi Operasional	37
12.	Perhotelan	38
13.	Efektivitas	39
a.	Pengertian Efektivitas	39
b.	Prinsip Efektivitas	41
c.	Indikator Efektivitas.....	41
B.	Penelitian Terdahulu	43
C.	Kerangka Berfikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
A.	Pendekatan dan Jenis Pendekatan	49
B.	Lokasi Penelitian	49
C.	Kehadiran Peneliti	49
D.	Sumber Data.....	50

E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisis Data	53
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	55
H. Tahapan Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah Senyum World Hotel Batu	57
2. Struktur Organisasi.....	58
3. Visi dan Misi.....	59
B. Paparan Data	60
1. Sistem <i>Online Reservation</i> Hotel Melalui Kerjasama dengan <i>Travel Agent</i> dalam Mendapatkan Tamu.....	60
2. Strategi Menejemen Senyum World Hotel dalam Menunjang Keberhasilan Tugas <i>E- Commerce</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pemesanan Melalui <i>OnlineTravel Agent</i>	71
3. Efektivitas Penggunaan <i>Online Travel Agent</i> Terhadap Jumlah Tamu.....	78
C. Temuan Penelitian.....	81
1. Sistem <i>Online Reservation</i> Hotel Melalui Kerjasama dengan <i>Travel Agent</i> dalam Mendapatkan Tamu.....	81
2. Startegi Menejemen Senyum World Hotel dalam Menunjang Keberhasilan Tugas <i>E- Commerce</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pemesanan Melalui <i>OnlineTravel Agent</i>	83
3. Efektivitas Penggunaan <i>Online Travel Agent</i> Terhadap Jumlah Tamu.....	85

BAB V PEMBAHASAN	87
A. Sistem <i>Online Reservation</i> Hotel Melalui Kerjasama dengan <i>Travel Agent</i> dalam Mendapatkan Tamu.....	87
B. Strategi Menejemen Senyum World Hotel dalam Menunjang Keberhasilan Tugas <i>E-commerced</i> dalam Meningkatkan Jumlah Pemesanan Melalui <i>OnlineTravel Agent</i>	90
C. Efektivitas Penggunaan <i>Online Travel Agent</i> Terhadap Jumlah Tamu.....	96
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106