



**CUSTOMER BONDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT  
HUNIAN PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*(Customer Bonding Concerning Efforts to Increase of Occupation Rate at  
Bintang Mulia Hotel Jember)*

**SKRIPSI**

Oleh

**Siti Horrimah Tanzilil Furqon  
NIM 070910202063**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



***CUSTOMER BONDING* DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT  
HUNIAN PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

***(Customer Bonding Concerning Efforts to Increase of Occupation Rate at  
Bintang Mulia Hotel Jember)***

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Siti Horrimah Tanzilil Furqon  
NIM 070910202063**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini khusus penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu tercinta, H. Umar Faruq dan Hj. Siti Fatimah terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta kesabaran dan ketulusan yang tiada henti mengiringiku. Sebuah anugerah utukku menjadi bagian keluarga ini, semoga apa yang saya lakukan membuat beliau bangga.
2. Kakakku tersayang, Juwariah. SE. dan Ika Rahmawati. S.Psi yang selalu tulus memberikan doa, dukungan dan semangat utukku. Terima kasih atas segala ketulusannya.
3. Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbingku dengan penuh kesabaran.
4. Almamaterku tercinta, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

## MOTO

Pasar yang sangat kompetitif saat ini menuntut agar kita tidak hanya menjual dan melayani lebih banyak pelanggan daripada sebelumnya tetapi juga untuk senantiasa lebih dekat dengan masing-masing pelanggan.



---

Margareth C. Crank dalam Jill Griffin, 2003. *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta. Penerbit Erlangga

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Horrimah Tanzilil Furqon

NIM : 070910202063

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Customer Bonding* Dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian pada Hotel Bintang Mulia Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan dalam institusi manapun. Karya tulis ini juga bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 mei 2011

Yang menyatakan,

Siti Horrimah Tanzilil Furqon

NIM 070910202063

**SKRIPSI**

**CUSTOMER BONDING DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT  
HUNIAN PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*(Customer Bonding Concerning Efforts to Increase of Occupation Rate at  
Bintang Mulia Hotel Jember)*

Oleh

**Siti Horrimah Tanzilil Furqon  
NIM 070910202063**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Poerwanto, MA**

**Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Customer Bonding* dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian pada Hotel Bintang Mulia Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Senin, 23 Juni 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim penguji:

Ketua,

Dr. Sasongko, M.Si

NIP. 19570407 198609 1 001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. Poerwanto, MA

NIP. 19490715 198403 1 002

Anggota I,

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 19540202 198403 1 004

Anggota II,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP. 19560409 198702 2 001

Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB

NIP.19740207 200512 2 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

***Customer Bonding* Dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian pada Hotel Bintang Mulia Jember**; Siti Horrimah Tanzilil Furqon; 070910202063; 2011; 95 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas serta pemeratakan kesempatan usaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, dan memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Perkembangan pariwisata bisa dilihat dari meningkatnya jumlah wisatan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang menginap di hotel, oleh karena itu penelitian ini dilakukan di Hotel Bintang Mulia Jember. Hotel Bintang Mulia merupakan hotel terbaru di kota Jember yang mempunyai pelanggan baik dari nusantara maupun mancanegara, meskipun saat ini masih dikatakan hotel melati, tetapi Hotel Bintang Mulia dalam memberikan pelayanan dan fasilitasnya berorientasi pada hotel bintang tiga.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *Customer Bonding* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian pada Hotel Bintang Mulia Jember dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif mengenai pelaksanaan kegiatan-kegiatan *Customer Bonding*. Tahap-tahap *Customer Bonding* terdiri dari *Awareness Bonding*, *Identity Bonding*, *Relationship Bonding*, *Community Bonding*, dan *Advocacy Bonding* dengan menggunakan teknik analisis domain dan taksonomi.

Analisis domain merupakan teknik analisis yang mencari gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial objek penelitian. Sedangkan taksonomi adalah teknik analisis yang melihat keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain dan kemudian diuraikan secara lebih mendalam. Penarikan kesimpulan dilakukan



dengan menggunakan metode induktif, yaitu penarikan kesimpulan dengan teori-teori ke dalam fenomena yang terjadi di lapangan.

Deskripsi penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan tentang pelaksanaan *Customer Bonding* yang dilakukan oleh Hotel Bintang Mulia Jember dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan tingkat huniannya. Kebenaran penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik keabsahan data dengan membandingkan perolehan data temuan dari perusahaan dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada para informan terkait dengan pelaksanaan *Customer Bonding* Hotel Bintang Mulia Jember yang terdiri dari *Awareness Bonding*, *Identity Bonding*, *Relationship Bonding*, *Community Bonding*, dan *Advocacy Bonding*.

Penelitian yang telah dilakukan dengan teknik analisis yang telah ditetapkan maka hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Bonding* yang telah dilakukan oleh Hotel Bintang Mulia Jember berjalan belum optimal, meskipun ada peningkatan tingkat hunian setiap tahunnya. Peningkatan tingkat hunian setiap tahunnya dapat mengalami kenaikan sebanyak 527 hunian atau naik sebesar 3,79% pada tahun 2009, dan pada tahun 2009-2010 naik sebanyak 149 hunian atau naik sebesar 1,73%. Peningkatan pada tahun 2010 tidak sebesar peningkatan tingkat hunian pada tahun 2009 yang kedua tahun tersebut hotel telah melaksanakan strategi *Customer Bonding*. Akan tetapi melihat dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelaksanaan *Customer Bonding* pada Hotel Bintang Mulia Jember memiliki kecenderungan untuk meningkatkan tingkat hunian.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SAW atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Customer Bonding* Dalam Upaya Mempertahankan dan Meningkatkan Tingkat Hunian pada Hotel Bintang Mulia Jember”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak sepenuhnya penulis dapat bekerja sendiri. Tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph.D, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesabarannya untuk memberikan masukan, petunjuk, dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing Anggota atas kesabarannya untuk memberikan masukan, petunjuk, dan saran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik atas petunjuk dan bimbingannya.

7. Drs. Sugeng Purnomo selaku *General Manager* Hotel Bintang Mulia Jember yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Ali Kusumo, Bapak Sumijo Katrawidjaja serta karyawan Hotel Bintang Mulia Jember telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis.
9. Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini.
10. Sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Niaga khususnya angkatan 2007 yang telah memberikan inspirasi dan hari-hari yang menyenangkan dikampus, terima kasih banyak atas bantuannya.
11. Bobby F. Wijaya, Reni, Siti, Ulik, Khanis dan Avvia yang selalu penulis repoti, terima kasih banyak atas dukungan dan bantuannya.
12. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas segala bantuannya kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan. Akhirnya semoga karya yang sederhana ini dapat diterima dan bermanfaat.

Jember, 10 Mei 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1. Pemasaran</b> .....	8
<b>2.2. Bauran Pemasaran</b> .....	9
<b>2.3. Customer Bonding</b> .....	11
2.3.1. <i>Awareness Bonding</i> .....	12
2.3.2. <i>Identity Bonding</i> .....	13
2.3.3. <i>Relationship Bonding</i> .....	15
2.3.4. <i>Community Bonding</i> .....	15

2.3.5. <i>Advocacy Bonding</i> .....	16
<b>2.4. Konsumen</b> .....	18
2.4.1. Pengertian Konsumen.....	18
2.4.2. Tipe-tipe Konsumen .....	19
2.4.3. Peranan Konsumen .....	20
2.4.4. Pengetahuan Konsumen .....	21
<b>2.5. Jasa</b> .....	22
2.5.1. Pengertian Jasa .....	22
2.5.2. Karakteristik Jasa.....	23
2.5.3. Macam-macam jasa .....	24
<b>2.6. Hotel</b> .....	26
2.6.1. Pengertian Hotel .....	26
2.6.2. Model Pelayanan Hotel .....	28
2.6.3. Jenis-jenis Hotel .....	30
2.6.4. Klasifikasi Hotel.....	30
2.6.5. Kriteria Golongan Hotel .....	33
2.6.6. Fasilitas Hotel.....	35
2.6.7. Tingkat Hunian Kamar Hotel .....	35
<b>2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	36
<b>2.8. Alur Roadmap Peneliti</b> .....	38
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	39
<b>3.1. Tipe Penelitian</b> .....	39
<b>3.2. Tahap Persiapan</b> .....	40
<b>3.3. Tahap Pengumpulan Data</b> .....	43
<b>3.4. Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data</b> .....	45
<b>3.5. Tahap Analisis Data</b> .....	46
<b>3.6. Tahap Penarikan Kesimpulan</b> .....	48
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
<b>4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	49

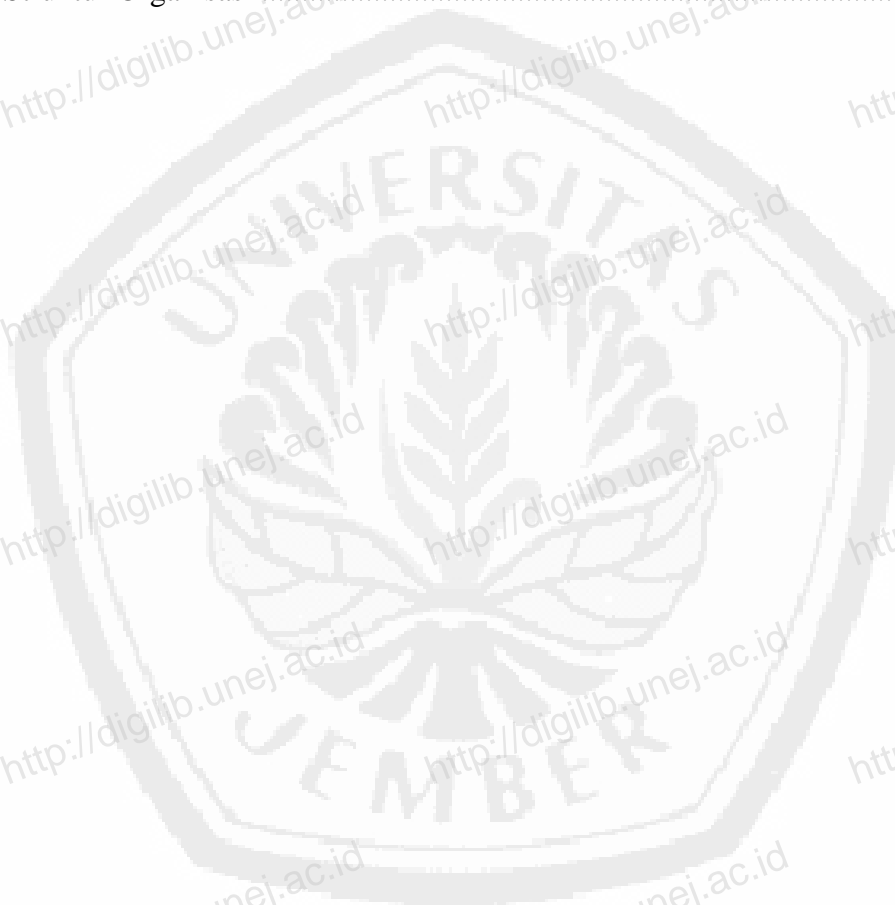
4.1.1. Sejarah Singkat Hotel Bintang Mulia Jember .....	49
4.1.2. Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia Jember.....	51
4.1.3. Struktur Organisasi.....	52
4.1.4. Personalia Hotel Bintang Mulia Jember.....	57
4.1.5. Jam Kerja Hotel Bintang Mulia Jember .....	58
4.1.6. Kegiatan Usaha Hotel Bintang Mulia Jember .....	59
<b>4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>61</b>
4.2.1. Analisis Domain .....	61
4.2.2. Tingkat Hunian Hotel Bintang Mulia Jember .....	63
4.2.3. Analisis Taksonomi .....	67
<b>4.3. Interpretasi .....</b>	<b>81</b>
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>94</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1.1 Macam-macam tipe dan <i>room rate</i> Hotel Bintang Mulia Jember.....	4
1.2 Tingkat Hunian Hotel Bintang Mulia Jember dari tahun 2008-2009 .....	4
2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	37
3.1 Model Analisis Domain .....	47
3.2 Model Analisis Taksonomi .....	47
4.1 Jumlah karyawan Hotel Bintang Mulia Jember berdasarkan kriteria jabatan.....	58
4.2 <i>Daily room revenue / market segment</i> Hotel Bintang Mulia Jember .....	64
4.3 Data tingkat hunian Hotel Bintang Mulia Jember .....	66
4.4 Data tingkat hunian Hotel Bintang Mulia Jember setelah dihitung berdasarkan bulan yang kosong yakni bulan Januari, Februari, dan Maret .....	87
4.5 Matriks pelaksanaan <i>Customer Bonding</i> pada Hotel Bintang Mulia Jember .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Model Pelayanan Hotel .....	28
4.1 Struktur Organisasi .....	54





## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
A. Pedoman Wawancara.....	100
B. Hasil Wawancara .....	101
C. Contoh Brosur Bagian Depan .....	121
D. Contoh brosur bagian belakang.....	122
E. Gambar Reklame Hotel Bintang Mulia .....	123
F. Foto Hotel Bintang Mulia .....	124
G. Contoh Daftar Tamu Hotel Bintang Mulia Jember.....	127
H. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian.....	128
I. Surat Balasan Ijin Penelitian dari Hotel Bintang Mulia Jember .....	129
J. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	130