

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Lingian Hotel & Convention	1
1.1.2 Visi, misi Hotel dan <i>Convention</i>	1
1.1.3 Logo	2
1.1.4 Struktur Organisasi Hotel Lingian & Convention	3
1.1.5 Pelayanan dan Produk yang ada di Lingian Hotel & <i>Convention</i>	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Batasan Masalah.....	13
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	14

2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Pengertian Jasa	15
2.1.4 Segmenting.....	16
2.1.5 Targeting.....	17
2.1.6 Positioning.....	19
2.1.7 Business Model Canvas	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Operasional Variabel.....	29
3.4 Tahapan Penelitian	31
3.5 Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Uji Keabsahan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskriptif Informan.....	47
4.2 Hasil Penelitian	48
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.3.1 Segmenting, Targeting, Positioning	56
4.3.2 BMC (<i>Business Model Canvas</i>).....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	66
5.2.1 Aspek Teoritis	66
5.2.2 Aspek Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70
LAMPIRAN I	70
LAMPIRAN II	72
LAMPIRAN III	85