

Tika Nilamsari

14/363331/EK/19866

Departemen Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

tika.nilamsari@mail.ugm.ac.id

Dosen Pembimbing: Wulan Wimbari, S.E., M.Bus., CA.

Intisari

Penelitian ini menilai bagaimana implementasi analisis profitabilitas berdasarkan tipe pelanggan pada Wisma MM UGM. Selain itu, penelitian ini juga menilai strategi-strategi yang digunakan oleh manajemen dalam rangka menarik dan mempertahankan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk melihat seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh tipe pelanggan yang dimiliki terhadap keuntungan Wisma MM UGM. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Objek dari penelitian ini adalah Wisma MM UGM. Data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain ialah data wawancara, literatur, jurnal, buku dan berita. Wisma MM UGM belum pernah melakukan analisis profitabilitas berdasarkan tipe pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan penerapan analisis profitabilitas yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa tidak semua tipe pelanggan yang dimiliki mampu memberikan kontribusi positif terhadap laba Wisma MM UGM. Selain itu terdapat kebijakan harga yang tidak sesuai karena menimbulkan kerugian.

Kata kunci : pelanggan, profitabilitas, strategi, laba, hotel.

Tika Nilamsari

14/363331/EK/19866

Departemen Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

tika.nilamsari@mail.ugm.ac.id

Dosen Pembimbing: Wulan Wimbari, S.E., M.Bus., CA.

Abstract

The research assesses how the implementation of customer profitability analysis in Wisma MM UGM. In addition, the research also assesses the strategies used by management in order to attract new customers and retain customers. The Research aims to analyse how much contribution given by the type of customer owned to the benefits of Wisma MM UGM. The Research using a descriptive qualitative method. The object of this research is Wisma MM UGM. The data used in this research are interview data, literature, journal, book and news. Wisma MM UGM has never implemented customer profitability analysis. The result of the study shows that based on the implementation of customer profitability analysis conducted by the authors, indicating that not all types of customers are able to give a positive contribution to the profit of Wisma MM UGM. In addition there is a price policy that is not appropriate because it causes losses.

keywords: customers, profitability, strategy, profit, hotel.