

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Motivasi Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Kontribusi Penelitian	8
1.8 Batasan Masalah.....	8
1.9 Sistematika Penulisan Proposal.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pareto	10
2.2 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	11
2.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Analisis Profitabilitas Pelanggan	13
2.3.2 Manfaat Analisis Profitabilitas Pelanggan	13
2.3.3 Langkah-langkah dalam Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15

BAB III METODA PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Jenis Sumber Data	19
3.3.1 Data Primer	19
3.3.2 Data Sekunder	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1 Observasi	20
3.4.2 Wawancara	20
3.4.3 Dokumentasi	21
3.5 Teknik Analisis Data	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Wisma MM UGM	22
4.1.1 Profil.....	22
4.1.2 Sejarah.....	22
4.1.3 Visi dan Misi	23
4.1.4 Struktur Organisasi	25
4.2 Bagian-bagian yang terdapat dalam Wisma MM UGM adalah:	27
4.3 Deskripsi Data	28
4.3.1 Pendapatan dan Biaya	28
4.3.2 Kebijakan Harga dan Tipe Kamar.....	30
4.4 Tingkat Ketersediaan Kamar dan Tingkat Hunian Tahun 2017.....	33
4.5 Analisis Data dan Pembahasan.....	34
4.5.1 Pengelompokkan Tipe Pelanggan	34
4.5.2 Analisis dan Penentuan Biaya Kamar	35
4.5.3 Perhitungan Profitabilitas Per Tipe Pelanggan.	48
4.5.4 Profil Profitabilitas Pelanggan Berdasarkan Laba Bersih.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58



5.2	Keterbatasan Penelitian	59
5.3	Implikasi	59
5.4	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62
DAFTAR LAMPIRAN		65