

## ABSTRACT

*The purpose of this paper is to show the implementation of customer profitability analysis. By using the customer profitability analysis, a company can determine the profit contribution of customer segments and also find out the most profitable customer segments. Although, quite a number of published paper have discussed about customer profitability analysis, this paper adds to the literature an overview of how the outcomes of the analysis can help manager make better decisions for management. Therefore, these authors believe, further studies about this topic are still needed to enrich accounting literature.*

*Customer profitability analyses included in this research are classification of the customer, examine the revenues and cost of the customer, calculate the customer profitability and present the results.*

*This study was conducted in a four-star hotel in Yogyakarta, Indonesia. Interviews, direct observations and documentation collection were used to collect the data. The customer profitability analysis shows that this analysis will help manager to formulate a precise strategic management for each customer.*

***Keywords: customer profitability analysis, profit, customer, profitability, hotel, analysis, manager, strategic management, management.***

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan implementasi dari analisis profitabilitas pelanggan. Analisis ini dapat memberikan informasi kontribusi laba dari masing-masing tipe pelanggan dan mengetahui pelanggan yang menghasilkan laba paling tinggi. Walaupun, terdapat banyak penelitian yang sudah dilakukan tentang analisis profitabilitas pelanggan, penelitian ini memberikan tambahan informasi tentang bagaimana analisis ini membantu manajemen membuat keputusan yang lebih baik. Oleh karenanya, penulis berkeyakinan bahwa topic ini masih menarik untuk diteliti.

Analisis profitabilitas pelanggan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan tipe pelanggan, memeriksa pendapatan dan kos pelanggan, menghitung profitabilitas pelanggan dan menyajikan hasil dari analisis.

Penelitian ini dilakukan pada hotel bintang empat di kota Yogyakarta, Indonesia. Untuk memperoleh data, penulis melakukan wawancara, observasi langsung dan mengumpulkan dokumen. Analisis ini menunjukkan bahwa analisis profitabilitas pelanggan akan membantu manaje untuk merumuskan strategi manajemen yang tepat.

**Kata kunci: analisis profitabilitas pelanggan, laba, pelanggan, profitabilitas, hotel, analisis, manajer, strategi manajemen, manajemen.**