



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
ABSTRACT	5
INTISARI	6
DAFTAR TABEL	9
BAB I	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Batasan Masalah	15
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Metoda Penelitian	16
1.7 Sistematika pembahasan	17
BAB II	18
LANDASAN TEORI	18
2.1 Informasi Akuntansi Manajemen.....	18
2.2 Nilai Pelanggan.....	21
2.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan	22
2.3.1 Pengertian Analisis Profitabilitas Pelanggan	22
2.3.2. Manfaat Analisis Profitabilitas Pelanggan	23
2.4 Tahap-tahap dalam melakukan Analisis Profitabilitas Pelanggan	24
2.5 Hotel	26
2.5.1 Pengertian Hotel	26
2.5.2 Penggolongan Tamu Hotel	26
BAB III	28
METODA PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Desain Penelitian	29



3.3 Jenis Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Analisis Data.....	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN	32
4.1 <i>COMPANY PROFILE</i>	32
4.2 Deskripsi Data.....	37
4.2.1 Kebijakan Harga	37
4.2.2 Kebijakan Potongan Harga	38
4.2.3 Jenis-jenis pelanggan	39
4.3 Analisis Data dan Pembahasan	43
4.3.1 Analisis Pendapatan Pelanggan	43
4.3.2 Analisis Kos Pelanggan	43
4.3.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan	44
4.3.4 Profil Profitabilitas Pelanggan	46
4.3.5 Analisis Profitabilitas Pelanggan	50
4.3.6 Persentase Laba Hotel Berdasarkan Tipe Kamar.....	55
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62