

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program studi Pemasaran Universitas Prasetiya Mulya. Tahap awal dalam mengerjakan tugas akhir ini yaitu penulis harus menemukan dan menganalisa masalah yang terdapat di Hotel Le Meridien Jakarta (LMJ). Untuk menemukan permasalahan yang terjadi, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yang dilaksanakan selama tiga bulan periode magang di Le Meridien Hotel, yakni studi literatur, observasi lapangan, survei, serta wawancara konsumen dan karyawan hotel.

Berangkat dari penelitian awal, penulis memperoleh sebuah informasi bahwa masalah yang sedang dihadapi ialah kurangnya kesetiaan atau loyalitas konsumen LMJ. Untuk mencari tahu penyebab dari masalah ini, penulis melakukan studi literatur yang mendalam agar dapat mengetahui aspek-aspek nilai apa saja yang berkaitan dengan loyalitas konsumen. Hasilnya, ditemukan bahwa loyalitas konsumen mempunyai kaitan dengan ekspektasi, kualitas layanan, kepercayaan, harga, kepuasan, pengalaman, nilai, dan citra hotel. Selanjutnya, penulis membuat sebuah hipotesa akan beberapa aspek di atas berbasis literatur, lalu melakukan riset survei kuantitatif, dan menguji aspek manakah yang memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa kepercayaan dan pengalaman konsumen merupakan dua faktor yang menentukan loyalitas konsumen LMJ. Oleh karena itu penulis segera merancang beberapa alternatif solusi lalu mendiskusikannya dengan manajer hotel, sehingga terpilih tiga rancangan alternatif solusi. Tahap terakhir ialah melakukan pembobotan atau penilaian terhadap masing-masing solusi melalui aspek efektivitas, fleksibilitas, waktu, biaya, dan risiko. Berdasarkan hasil analisis terpilih satu solusi yang paling tepat untuk diimplementasikan di LMJ, yakni LM HealthSoul. LM Healthsoul adalah media bagi pihak hotel untuk membangun ikatan emosional dengan konsumen melalui pengalaman program kebugaran tubuh.



EXECUTIVE SUMMARY

Project improvement is one of the graduation requirements for marketing students in Prasetiya Mulya University. The early stage of this final project is to find and analyze the root problem inside the hotel. In order to find the problem, the writers use some method of research, which are literature study, field observation, survey, also interview with consumers and hotel employees during three months period of internship.

Set out from early research, writer obtains information that on problem LMJ currently faced by is consumers are lack of loyalty or fidelity. To find out the cause of this problem, writers conducted a deep literature study in order to know the value aspects relating to Consumer Loyalty. Writers found that consumer loyalty had a connection with expectations, service quality, trust, price, satisfaction, customer experience, value, and hotel image. Furthermore, writer make a hypothesis about several aspects above based on literature, conduct a quantitative research survey, and test the aspects to find out which do have the most significant impact on consumer loyalty.

The result of the hypothesis test indicates that the aspect of consumer trust and experience are two factors that can impose consumer loyalty on LMJ. Therefore, the writers immediately designed some alternative solutions and discussing it with hotel manager, then elected three solid alternative solutions.

The last stage is doing weighted or judgment for each solution through aspects of effectiveness, flexibility, time, cost, and risk. According to the weighted results, it has been picked the most precise solution to be implemented, which is namely Le Meridien HealthSoul. LM Healthsoul is a media for hotel to develop emotional engagement with customer through a body fit program experience.

