

## DAFTAR ISI

Pernyataan Orisinalitas Dan Bebas Plagiat .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Penelitian .....	6
1.4 Perumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
2.1 Hotel Bintang 5 .....	7
2.2 Marketing .....	8
2.3 Determinisme Teknologi .....	9
2.4 <i>Digital Marketing</i> .....	9
2.5 <i>Conventional marketing</i> .....	10
2.6 <i>GDS (Global Distribution System)</i> .....	11
2.7 Segmentasi Pasar .....	11
2.7.1 <i>B2C (Business to Consumer) Segments</i> .....	12
2.7.2 <i>B2B (Business to Business) Segments</i> .....	12
2.8 Pola Reservasi .....	13
2.9 Kerangka Berpikir .....	15
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>16</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	16

3.4 Sumber Data.....	17
3.4.1 Data Primer .....	17
3.4.2 Data Sekunder .....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5.1 Wawancara Mendalam.....	18
3.5.2 Observasi.....	18
3.5.3 Dokumentasi .....	18
3.6 Narasumber .....	19
3.7 Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV Hasil Penelitian.....	22
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	22
4.2.1 Hasil .....	22
4.2.2 Pembahasan.....	31
BAB V Kesimpulan Dan Saran .....	38
5.1 Kesimpulan .....	38
5.1.1 Proses Reservasi Pada Hotel X .....	38
5.1.2 Target Market Yang Paling Terpengaruh Oleh <i>Digital Marketing</i> .....	39
5.1.3 Adaptasi <i>loyalty member</i> hotel x di Era Digital .....	39
5.2 Saran .....	39
Daftar Pustaka.....	41
Lampiran.....	44