**DAFTAR ISI**

LEMBAR JUDUL……………………………………………………..………..…i

LEMBAR PENGAJUAN…………………………………………………………ii

LEMBAR PERSETUJUAN……………………………………………...………iii

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI…………………………...…………iv

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN…..…………………....……v

LEMBAR BIOGRAFI……..………………………………………………...…...vi

LEMBAR MOTTO………………………………………………………………vii

KATA PENGANTAR…………………………………………………..…...….viii

ABSTRAK……………………………………………………………………..….x

*ABSTRACT………………………………………………………………………….….…*xii

DAFTAR ISI………………………………………………………………..…...xii

DAFTAR TABEL……………………………………………………...………..xvi

DAFTAR GAMBAR……………………………………………………..…….xvii

DAFTAR LAMPIRAN…………………………………………………….…..xviii

BAB I PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang…………………………………………………….…….1
  2. Rumusan Masalah……………………………………………………….3
  3. Tujuan Penelitian………………………………………..………………3
  4. Manfaat Penelitian………………………………………………………4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori…………………………………………………………..5

a. *Website…………………………………...…………………………………*5

b. Konsep *Website……………………………………………………………*5

c. Manfaat *Website……………………………………………………...……*6

d. Pengguna atau Konsumen Layanan *Website…………………………..*7

e. Penggunaan *Website………………………………………………….…..*.7

f. Metode Pembayaran Reservasi Melalui *Website* Oleh Tamu……….8

g. Reservasi…………………………………………………...…….…8

h. Jaringan Pemasaran *(Distribution Channel)…………………………...*9

i. Konsep Pemasaran 4 P ………………………………………….…10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian…………………………………………13

3.2. Jenis Penelitian………………………………………………..……….13

3.3. Jenis dan Sumber Data……………………………………….………..13

a. Jenis Data………………………………………………………….13

b. Sumber Data………………………………………….……………14

3.4. Populasi dan Sampel………………………………………….………14

3.5. Metode Pengumpulan Data……………………………………...……15

a. Wawancara……………………………………………...…………15

b. Studi Dokumentasi…………………………………………….…..15

3.6. Metode Analisa…………………………………………………….…15

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian………………………………………………….……17

a. Sejarah Novotel Manado Golf Resort and Convention Center..,,,..17

b. Cabang-cabang Novotel……………………………………...……18

c. Letak dan Lokasi Novotel Manado…………………………..……19

d. Sejarah Novotel Manado Mulai Menggunakan *Website*….………19

e.Tampilan *website* accorhotels.com…………………………………20

f. Tampilan Pengisian Data Pemesanan Kamar

Melalui Accorhotels.com………………………..…......…….……21

g. Tampilan Metode Pembayaran

Melalui *Website* Accorhotels.com………………………………...22

h. Tampilan *Website* Traveloka.com…………………………………23

i. Tampilan Pengisian Data Pemesanan

Kamar Melalui Traveloka.com………………………………….....24

j.Tampilan *Website* Booking.com……………………………...…….24

k.Tampilan Pengisian Data Pemesanan

Kamar Melalui Booking.com………………………………...…….25

l. Tampilan Sistem Reservasi Untuk Meng-*update*

Data tamu terbaru…………………………………………………..26

4.2. Pembahasan………………………………………………………….26

a. Resrvasi Yang Dilakukan Oleh Tamu Melalui *Website*……..……26

b. Jumlah Tamu Yang Menginap Melalui Reservasi *Website………..*27

c. Jumlah kamar Yang Terjual Melalui 6 Sistem Reservasi………....28

d. *Daily Rate and Total revenue*…………………………………..…29

e. *Fee* Yang Diberikan Oleh Hotel Kepada Pelanggan…….………..31

f. Faktor-faktor Penyebab Tamu Tidak Melakukan

Reservasi Melalui *Website*………………………………………....32

g. Faktor-faktor Penyebab Tamu Yang Melakukan

Reservasi Melalui *Website*………………………………………...33

h. Keuntungan Bagi Hotel dan Bagi Tamu Dengan

Memanfaatkan *Website…………………………………………………..*35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan……………………………………………………………37

5.2. Saran………………………………………………………………..39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN