

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	19
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	19
2.1.1.1 Hotel Bagian dari Industri Pariwisata.....	20
2.1.2 <i>Service Encounter Quality</i> .....	22
2.1.2.1 <i>Service Encounter Quality</i> dalam Pemasaran Jasa.....	22
2.1.2.2 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran) .....	27
2.1.2.3 <i>Process</i> .....	31
2.1.2.4 <i>Service Encounter</i> .....	34
2.1.2.5 <i>Service Encounter Quality</i> .....	42

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	47
2.1.3.1	Konsep Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	47
2.1.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).	56
2.1.3.3	Tipe Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	59
2.1.3.4	Metode Kepuasan Pelanggan.....	61
2.1.4	Pengaruh <i>Service Encounter Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan...	65
2.1.5	Orisinalitas Penelitian.....	67
2.2	Kerangka Pemikiran.....	72
2.3	Hipotesis.....	80

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian.....	83
3.2	Metode Penelitian.....	83
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	83
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	84
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	95
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	96
3.2.4.1	Populasi.....	97
3.2.4.2	Sampel.....	97
3.2.4.3	Teknik Sampling.....	99
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	101
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	104
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas.....	104
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	111
3.2.7	Rancangan Analisis Data.....	113
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	114

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	114
3.2.7.3	Pengujian Hipotesis.....	115

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil dan Tamu Bisnis Grand Zuri Hotel BSD City.....	122
4.1.1	Profil Grand Zuri Hotel BSD City.....	122
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	122
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	123
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	124
4.1.1.4	Struktur Organisasi.....	126
4.1.2	Profil Tamu Bisnis Grand Zuri Hotel BSD City.....	128
4.1.2.1	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Perusahaan.....	128
4.1.2.2	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	129
4.1.2.3	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.....	131
4.1.2.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Asal Daerah.....	132
4.1.2.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Frekuensi Menggunakan <i>Meeting Package</i> dan Jenis <i>Meeting Package</i> .....	134
4.1.2.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis <i>Meeting Package</i> dan Jumlah Pengeluaran.....	136
4.1.2.7	Alasan Tamu Bisnis Memilih Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	138
4.2	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City.....	140

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD City*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.2.1	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Professionalism</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City .....	141
4.2.2	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Civility</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City .....	143
4.2.3	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Friendliness</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City.....	145
4.2.4	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Competence</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City.....	148
4.2.5	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Helpfulness</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City.....	150
4.2.6	Tanggapan Tamu Bsnis Mengenai <i>Predictability</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Grand Zuri Hotel BSD City.....	153
4.2.7	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Service Encounter</i> <i>Quality</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) Grand Zuri Hotel BSD City.....	155
4.3	Kepuasan Tamu Bisnis Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	158
4.3.1	Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Professionalism</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	159
4.3.2	Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Civility</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	161
4.3.3	Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Friendliness</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	162
4.3.4	Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Competence</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	164
4.3.5	Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Helpfulness</i> di Grand Zuri Hotel	165

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD  
City*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

BSD City.....	
4.3.6 Kepuasan Tamu Bisnis Mengenai <i>Predictability</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	166
4.3.7 Posisi Masing-Masing Sub Variabel <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City.....	167
4.3.8 Rekapitulasi Kepuasan Tamu Bisnis Terhadap <i>Service Encounter</i> <i>Quality</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	178
4.4 Pengaruh <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	179
4.5 Pembahasan.....	189
4.5 Implikasi Hasil Temuan.....	191
4.6.1 Implikasi Hasil Temuan Teoritik.....	191
4.6.2 Implikasi Hasil Temuan Empirik.....	192
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan.....	194
5.2 Rekomendasi.....	195
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	198
<b>LAMPIRAN</b> .....	201

Anita Pratiwi, 2014

*Pengaruh service encounter quality terhadap kepuasan tamu bisnis Grand Zuri Hotel BSD  
City*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu)

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Kunjungan, Rata-Rata Pengeluaran dan Lama Tinggal Wisatawan Mancanegara di Indonesia Tahun 2008-2013.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Akomodasi di Pulau Jawa Tahun 2012.....	4
Tabel 1.3	Jumlah Wisatawan ke Daya Tarik Wisata Provinsi Banten Tahun 2007-2012.....	5
Tabel 1.4	Perkembangan Akomodasi dan TPK Hotel Bintang dan Non Bintang Provinsi Banten Tahun 2009-2011.....	6
Tabel 1.5	<i>Competitor Statistic Report Occupancy</i> Hotel Bintang 4 di Tangerang Selatan Tahun 2012-2013.....	9
Tabel 1.6	Segmentasi Pasar Grand Zuri Hotel BSD City Tahun 2012-2013.....	10
Tabel 1.7	Volume Penjualan Grand Zuri Hotel BSD City Tahun 2012-2013....	11
Tabel 1.8	<i>Segmentation Statistic Report</i> yang Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	12
Tabel 2.1	Beberapa Definisi Bauran Pemasaran.....	27
Tabel 2.2	Definisi <i>Service Encounter</i> Menurut Para Ahli.....	35
Tabel 2.3	Perilaku Pelayanan Secara Umum yang Harus Dilakukan dan yang Tidak Harus Dilakukan Dalam <i>Service Encounter</i> .....	41
Tabel 2.4	Dimensi <i>Service Encounter Quality</i> .....	46
Tabel 2.5	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan Dengan <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	85
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data.....	96
Tabel 3.3	Populasi Penelitian.....	97
Tabel 3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	103
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas <i>Service Encounter Quality</i> Yang Diharapkan.....	106
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas <i>Service Encounter Quality</i> Yang Diterima.....	109

Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas <i>Expected</i> dan <i>Perceived Service Encounter Quality</i> .....	113
Tabel 4.1	Daftar <i>Function Room</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	125
Tabel 4.2	Jenis Perusahaan Tamu Bisnis yang Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	128
Tabel 4.3	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	129
Tabel 4.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.....	131
Tabel 4.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Asal Daerah.....	132
Tabel 4.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis <i>Meeting Package</i> dan Frekuensi Menggunakan <i>Meeting Package</i> Dalam Satu Tahun.....	134
Tabel 4.7	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis <i>Meeting Package</i> dan Jumlah Pengeluaran.....	137
Tabel 4.8	Peringkat Aspek Keunggulan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	139
Tabel 4.9	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Professionalism</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	139
Tabel 4.10	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Civility</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	144
Tabel 4.11	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Friendliness</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	146
Tabel 4.12	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Competence</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	149
Tabel 4.13	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Helpfulness</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	151
Tabel 4.14	Tanggapan Tamu Bisnis Mengenai <i>Predictability</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	153

Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Bisnis Atas <i>Service Encounter Quality</i> Yang Diterima Tiap <i>Department</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	155
Tabel 4.16	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Bisnis Atas <i>Service Encounter Quality</i> Yang Diterima di Grand Zuri Hotel BSD City.....	156
Tabel 4.17	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Professionalism</i> .....	160
Tabel 4.18	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Civility</i> .....	161
Tabel 4.19	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Friendliness</i> .....	162
Tabel 4.20	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Competence</i> .....	164
Tabel 4.21	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Helpfulness</i> .....	165
Tabel 4.22	Kepuasan Tamu Bisnis di Grand Zuri Hotel BSD City Terhadap <i>Predictability</i> .....	167
Tabel 4.23	Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian <i>Perceived</i> dan <i>Expected</i> Mengenai Indikator <i>Service Encounter Quality</i> .....	169
Tabel 4.24	Penafsiran Menurut Diagram Kartesius Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> .....	171
Tabel 4.25	Rekapitulasi Kepuasan Tamu Bisnis Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> di Grand Zuri Hotel BSD City.....	178
Tabel 4.26	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	179
Tabel 4.27	Matriks Korelasi Antar Sub Variabel <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis.....	181
Tabel 4.28	Uji Keseluruhan / Simultan (Uji F) <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis.....	183



Tabel 4.29	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis Yang Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	186
Tabel 4.30	Pengaruh Langsung Antara <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis.....	188

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Market Share</i> Hotel Bintang 4 di Tangerang Selatan Tahun 2013.....	9
Gambar 1.2	<i>Overall Score Banquet Guest Comment</i> Grand Zuri Hotel BSD City Tahun 2012-2013.....	12
Gambar 2.1	Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	24
Gambar 2.2	Elemen <i>People, Process, dan Physical Evidence</i> Dalam Bauran Pemasaran Jasa.....	30
Gambar 2.3	Segitiga <i>Service Encounter</i> .....	38
Gambar 2.4	<i>Service Evaluation</i> .....	47
Gambar 2.5	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen.....	50
Gambar 2.6	<i>An Expectancy Disconfirmation Approach to Satisfaction</i> .....	56
Gambar 2.7	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	59
Gambar 2.8	Kerangka Pemikiran Pengaruh Program <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis Menggunakan Meeting Package Grand Zuri Hotel BSD City.....	79
Gambar 2.9	Paradigma Penelitian Pengaruh Program <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis Menggunakan Meeting Package Grand Zuri Hotel BSD City.....	80
Gambar 3.1	Struktur Kausal Antara X dan Y.....	116
Gambar 3.2	Diagram Jalur Hipotesis.....	117
Gambar 3.3	Jalur Sub struktur Hipotesis.....	117
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Grand Zuri Hotel BSD City.....	127
Gambar 4.2	Jenis Perusahaan Tamu Bisnis yang Menggunakan <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	129

Gambar 4.3	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	130
Gambar 4.4	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.....	132
Gambar 4.5	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis Kelamin dan Asal Daerah.....	134
Gambar 4.6	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis <i>Meeting Package</i> dan Frekuensi Menggunakan <i>Meeting Package</i> Dalam Satu Tahun.....	136
Gambar 4.7	Karakteristik Tamu Bisnis Berdasarkan Jenis <i>Meeting Package</i> dan Jumlah Pengeluaran.....	138
Gambar 4.8	Alasan Tamu Bisnis Memilih <i>Meeting Package</i> Grand Zuri Hotel BSD City.....	140
Gambar 4.9	<i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima Pada Garis Kontinum.....	158
Gambar 4.10	Penafsiran Menurut Diagram Kartesius <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis.....	170
Gambar 4.11	Gambar Sub Variabel.....	180
Gambar 4.12	Diagram Jalur <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Bisnis.....	184