

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL MALAKA KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata
pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Oleh :

Azizah Millatina Pramesti

2005617

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

**Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Malaka
Kota Bandung**

Oleh
Azizah Millatina Pramesti

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni

© Azizah Millatina Pramesti 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Azizah Millatina Pramesti

2005617

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MALAKA KOTA BANDUNG

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing



Dr. AH. Galih Kusumah, S.ST., M.M.
NIP. 19810522 201012 1 006

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 197912152008122002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 10 Juli 2024

Azizah Millatina Pramesti

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung**” dengan sebaik baiknya. Adapun maksud dan tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak yang turut serta membantu dan memberikan segala perhatiannya kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu. Tidak sedikit hambatan yang terjadi pada saat penulis menyelesaikan skripsi ini. Namun, berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak menutup kemungkinan jika didalamnya masih terdapat banyakkekurangan, maka dari itu besar harapannya penulis mendapatkan kritikan dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan baik, semoga Allah Subhana wata’ala berkenan membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak yang telah membantu.

Bandung, 10 Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung”** dengan sebaik baiknya. Adapun maksud dan tujuan dibuatnya skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak yang turut serta membantu dan memberikan segala perhatiannya kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah. S.ST., M.M., yang telah membantu dan membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah S.E., M.SE., selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., M.Sc., sebagai Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan ilmu, motivasi dan evaluasi terhadap penulis selama menjalankan perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ivan Aries Setiawan dan Ibu Hernaningsih (Alm.) selaku orang tua penulis, yang selalu dengan semangat mengingatkan, memotivasi, memberikan doa dan selalu mendukung secara moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Eidel Guntara Pradipta, Geraldina Antonia Onyszkow, Gantina Prakasa, dan Aida Fauziah selaku kakak dari penulis yang selalu memberikan motivasi dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi
6. Octaviana, Annisa, Bintang, Marsha, Anita dan Maura selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan
7. Ari Heriyanto yang telah menjadi *support system* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya
8. Teman-teman Manajemen Resort dan Leisure Angkatan 2020.

Tidak sedikit hambatan yang terjadi pada saat penulis menyelesaikan skripsi ini. Namun, berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak menutup kemungkinan jika didalamnya masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu besar harapannya penulis mendapatkan kritikan dan saran yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat dimanfaatkan dengan baik, semoga Allah Subhana wata'ala berkenan membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak yang telah membantu.

ABSTRAK

Azizah Millatina Pramesti
2005617

Kegiatan bisnis dalam bidang Hotel yang menjadi peran penting untuk menjaga sirkulasi perkembangannya adalah kepuasan tamu sebagai kunci utama karena akan berdampak dikemudian hari khususnya dalam terjalinnya sebuah hubungan antara pihak tamu dengan penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif verifikatif dengan *purposive sampling* melalui penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh *procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung secara positif.

Kata Kunci: Service Recovery, Kepuasan Pelanggan, Hotel

ABSTRACT

Azizah Millatina Pramesti
2005617

Business activities in the hotel sector that play an important role in maintaining the circulation of development include guest satisfaction as the main key because it will have an impact in the future, especially in establishing a relationship between guests and service providers. This research aims to determine and understand the effect of service recovery on customer satisfaction at the Malaka Hotel, Bandung City. This research uses a quantitative descriptive verification method with purposive sampling through distributing questionnaires. Based on the research results, there is a positive influence of procedural justice, interactional justice and distributive justice on customer satisfaction at the Malaka Hotel, Bandung City

.Keywords: Service Recovery, Customer Satisfaction, Hotel

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Hotel.....	8
2.1.1 Definisi Hotel	8
2.1.2 Klasifikasi Hotel	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Faktor Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 <i>Service Recovery</i>	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	15

2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Pemikiran.....	18
2.7 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.2.1 Populasi	21
3.2.2 Sampel.....	22
3.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	22
3.3 Data dan Metode Pengumpulan	23
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	23
3.3.2 Operasional Variabel	23
3.3.3 Observasi	25
3.3.5 Instrumen Penelitian	26
3.4 Validitas	28
3.5 Uji Reliabilitas	30
3.6 <i>Method of Successive Intervals</i> (MSI)	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	32
3.7.2 Teknik Analisis Data Verifikatif.....	32
3.8 Regresi Linear Berganda.....	32
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	33
3.8.2. Uji Hipotesis.....	36
3.9 Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1	Karakteristik Responden.....	41
4.2	Tanggapan Responden terhadap <i>Service Recovery</i> di Hotel Malaka Kota Bandung	44
4.3	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Malaka Kota Bandung	48
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.5	Uji Multikolinieritas	51
4.6	Uji Autokorelasi.....	52
4.7	Uji Heteroskedastisitas	53
4.8	Korelasi antar Variabel	54
4.9	Pengujian Hipotesis	55
4.9.1	Uji Simultan (Uji- <i>F</i>).....	55
BAB V KESIMPULAN, LIMITASI PENELITIAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Limitasi	65
5.3	Saran.....	66
5.3.1	Saran Teoritis.....	66
5.3.2	Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review/Ulasan Tamu di Hotel Malaka (*) Bintang 1.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Uji Validitas Service Recovery	29
Tabel 3.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
Tabel 4.4 Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Service Recovery	44
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Service Recovery (Lanjutan).....	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	50
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.11 <i>Durbin Watson Test Bound</i>	52
Tabel 4.12 Uji Park.....	53
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	55
Tabel 4.15 Tabel Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.16 Tabel Koefisien Korelasi Multiple.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Model Analisis	38
Gambar 4.1 Hotel Malaka Kota Bandung.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output Validitas X.....	69
Lampiran 2 Output Validitas Y.....	70
Lampiran 3 Output Reliabilitas.....	71
Lampiran 4 Output Asumsi Klasik	72
Lampiran 5 Uji Regresi dan Hipotesis	73

DAFTAR PUSTAKA

- Ah-Keng Kau and Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: a comparison between complaint and non-complaints. *Journal of Service Marketing*, 20 (2), 101-111.
- Bagyono. (2023). *Parawisata dan Perhotelan*. Bandung:Alfabet.
- Chu, Raymond K.S., & T. Choi. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the hong kong hotel industry. *Tourism Management*, 21(4): 363.
- Díaz, Estrella., Mar Gómez., David Martín-Consuegra., & Arturo Molina. 2017. The effects of perceived satisfaction with service recovery efforts: a study in a hotel setting. *E & M Ekonomie a Management*.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Liat, Cheng Boon,;Shaheen Mansori.,Gan Chin Chuan., &Brian C. Imrie. 2017. Hotel Service Recovery and Service Quality: Influences of Corporate Image and Generational Differences in the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Global Marketing*, 30 (1), 42-51.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- Handayani, Rahab., & Alisa Tri Nawarini. (2015). Peran perceived value dan kepuasan pelanggan dalam upaya membangun loyalitas pengguna kartu seluler. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 30 (1), 76-84.
- Kim, T., Yoo, J.J., dan Lee, G. (2011). Post-recovery customer relationships and customer partnerships in a restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 381-401.
- Khoiriyatun., Ekawati, T., dan Wijayanti. 2016. Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel Ibis Yogyakarta), Vol 12 No.1, pp. 1-14.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi 12) (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Hoboken: Pearson Higher Education.
- Liat, Cheng Boon,;Shaheen Mansori.,Gan Chin Chuan., &Brian C. Imrie. 2017. Hotel Service Recovery and Service Quality: Influences of Corporate Image

- and Generational Differences in the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Global Marketing*, 30 (1), 42-51.
- Masinambow Riana P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *CV. Prayer Mebel Desa Tewasen Kabupaten Minahasa Selatan, Productivity*, 2 (2), 92-97.
- Narimawati, Umi., Jonathan Sarwono., Dadang Munandar., Marlina Budhiningtias Winarti. 2020. *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ningsih, Ni Wayan Suartini., & Ni Made Yudhaningsih. 2020. Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Rama Candidasa. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 2(1), 112-125.
- Sajadi, R.E., & L. Bohrer. (2017). The impact of service recovery output/process on customer satisfaction and loyalty The case of the airline industry. *Tourism and Hospitality Research*, 19 (2), 259-266.
- Sciarelli, Muro., Abdelhakim A. Nagm., Mona I. Dakrory., Mario Tani., & Mohamed A. Khashan. (2017). Mediating service recovery satisfaction in the relationship between internet service recovery and customer loyalty. *International Journal of Business and Management*. 12 (10), 24-42.
- Siyoto, Sandu., & M. Ali Sodik, M. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Soewarno, Edy., Anisa Hudiyani., Firra Fitriana Sugiarti. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan menginap pada hotel abadi di pangkalan bun. *Magenta*, 9 (2), 93-100.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susepti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50 (5), 27-36.
- Tarigan, R. (2005). *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy., & G. Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.