

## ABSTRAK

**Soni Herdiana, 1103666 “PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM” (Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam). Dibawah bimbingan Dr. H. Hari Mulyadi, M. Si dan Gitasiswhara, SE., Par., MM.**

Tingginya tingkat kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional, selain sebagai penyumbang devisa negara, hal ini dapat membantu meningkatkan pendapatan para pelaku bisnis pariwisata khususnya bidang perhotelan. Kep. Riau merupakan salah satu provinsi yang kaya akan wisata alam dan keberagaman budayanya, khususnya Kota Batam.

HARRIS Resort Waterfront Batam yang merupakan resort bintang 4 yang termasuk ke dalam jaringan *TAUZIA Hotel Mangement*. Dalam keberadaannya HARRIS Resort Waterfront Batam mengalami persaingan dengan hotel-hotel lainnya. Hal ini mengharuskan pihak manajemen HARRIS Resort Waterfront Batam untuk selalu meningkatkan segala aspek penting yang menyangkut tujuan utama hotel, salah satunya meningkatkan kepuasan tamu sesuai dengan target. Salah satu cara yang digunakan yaitu dengan mengimplementasikan strategi *service encounter*. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai *service encounter* yang terdiri dari *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping* dan kepuasan tamu, serta pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif eksplanatori, metode yang digunakan yaitu survey dengan teknik *systematic random sampling* untuk populasi bergerak, dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang responden. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah *path analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service encounter* dan kepuasan tamu memiliki penilaian tinggi dari responden. Penilaian tertinggi terdapat pada sub variabel *coping* dikarenakan bahwa tamu mendapatkan pengalaman yang baik selama menginap dengan perlakuan dan pelayanan yang baik serta sikap karyawan yang sangat bersahabat. Sedangkan sub variabel *recovery* mendapatkan penilaian terendah dengan indikator tingkat ketepatan karyawan dalam memberikan solusi suatu permasalahan atau *complaint*. Salah satunya disebabkan oleh kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas keluhan dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai negara. Disarankan kepada pihak manajemen HARRIS Resort Waterfront Batam untuk mempertahankan dan terus meningkatkan *service encounter* dengan lebih memperhatikan dan memperbaiki indikator yang masih dinilai rendah oleh tamu.

**Kata kunci:** *Service Encounter*, *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, *coping*  
Kepuasan tamu.

Soni Herdiana, 2015

**PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM: Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## ABSTRACT

**Soni Herdiana, 1103666 “THE INFLUENCE OF SERVICE ENCOUNTER ON GUEST SATISFACTION AT HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM” (Survey on Foreign Tourist as Individual Guest who Stay at HARRIS Resort Waterfront Batam). Under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si and Gitasiswara, SE.,Par., MM.**

*The rise of tourists arrival to Indonesia give a positive impact on national economy, as well as a contributor to national income. It can help to increase the tourism businesses' income, especially the hospitality field. Riau Islands is one of the provinces which are rich in natural attractions and cultural diversity, especially Batam city.*

*HARRIS Resort Waterfront Batam is a 4-star resort that is included in the network of TAUZIA Hotel Management. In its existence HARRIS Resort Waterfront Batam experienced the competition with other hotels. This requires the management of HARRIS Resort Waterfront Batam to always improve all important aspects related to the main purpose of the hotels, one of them is to increase guest satisfaction in accordance with the hotel target. One of the ways is by implementing the strategy of the service encounter. This type of research is explanatory descriptive, the method which is used is survey with systematic random sampling technique for mobile populations, with a total sample of 90 respondents. Techniques of data analysis and hypothesis testing that is used the path analysis. The results of this research show that the service encounter and guest satisfaction have high assessment or rating from the respondent. The highest rating at sub-variables is coping since the guests get a good experience during their stay with the excellent treatment and good service. As well as the attitude of the employees were very friendly. While the recovery as sub variable getting the lowest assessment. Because of accuracy indicator level of employees in providing solutions on a problem or complaint was rated bad. One of them is caused by the difficulties in understanding verbal communications over complaints and requests made by foreign guests. Guest's native language and dialect speaking are some of the cause since the guest come from various countries. It is recommended to the HARRIS Resort Waterfront Batam management to maintain and continuously improve the service encounter with more pay attention to improve the indicators which are still considered low by guests.*

**Keywords:** *Service Encounter, recovery, adaptability, spontaneity, coping, guest satisfaction.*