

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK Error! Bookmark not defined.

ABSTRACT Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR..... Error! Bookmark not defined.

UCAPAN TERIMAKASIH..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABELxiii

DAFTAR GAMBAR..... xvi

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.2 Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.4 Kegunaan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESISError! Bookmark not defined.

2.1 Kajian Pustaka **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Konsep Pariwisata..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Konsep Pemasaran Pariwisata **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Konsep Pemasaran Jasa Dalam Pariwisata **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.1 *Marketing Mix* **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Konsep *Service Encounter* **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.1 *Service Encounter* dalam Pemasaran Hotel**Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.2 *Service Encounter* **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Service Encounter***Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.4 Mengelola *Service Encounter* dan Kualitas Internal**Error! Bookmark not defined.**

2.1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5.1 Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

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

2.1.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.4	Dimensi Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Pengaruh <i>Service Encounter</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinilitas Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.1
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.		
3.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Operasioalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.3	Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.2.7.1	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Error! Bookmark not defined.		
4.1	Profil Perusahaan dan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Identitas Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	TAUZIA Management Group	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	Sejarah HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.4	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.5	Struktur Organisasi HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.

- 4.1.2 Profil Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.1 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.2 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Asal Negara **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.3 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Pekerjaan dan Rata-rata Pendapatan per Bulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.4 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Sumber Informasi Tentang HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.5 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Sumber Informasi Tentang HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.6 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Tipe Kamar yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2.7 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Alasan Memilih HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Untuk Menginap **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pelaksanaan *Service Encounter* di HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 *Service Encounter* Berdasarkan *Recovery* . **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 *Service Encounter* Berdasarkan *Adaptability* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 *Service Encounter* Berdasarkan *Spontaneity* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 *Service Encounter* Berdasarkan *Coping* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Pengujian Hipotesis Statistik **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Hasil Pengujian Asumsi Analisis Jalur (*Path Analysis*) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1.2	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.3	Hasil Uji Linearitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.4	Hasil Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.5	Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	<i>Service Encounter</i> di HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Kepuasan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Pengaruh <i>Service Encounter</i> Terhadap Kepuasan Tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam	Error! Bookmark not defined.
4.5	Implikasi Hasil Temuan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- TABEL 1. 1 Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Indonesia Tahun 2011-2014..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Provinsi Kep. Riau Menurut Kabupaten atau Kota 2011-2014..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1. 3 Tingkat Hunian Kamar HARRIS Resort Waterfront Batam Periode 2011 – 2014 **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1. 4 Tingkat Hunian Kamar Berdasarkan Kategori Tamu Periode 2011 – 2014 **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 1. 5 Program *Service Encounter* HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2. 1 Definisi *Service Encounter* Menurut Para Ahli **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2. 2 Perilaku Pelayanan Secara Umum yang Harus Dilakukan dan yang Tidak Harus Dilakukan Dalam *Service Encounter* **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 2. 3 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Masalah yang Diteliti **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 2 Jenis dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 3 Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 3. 6 Alternatif Jawaban Menurut Skala *Linkert* **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 1 Daftar *Function Room* HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 2 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 3 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Asal Negara **Error! Bookmark not defined.**

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

- TABEL 4. 4 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Pekerjaan Dan Rata-rata Pendapatan per Bulan **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 5 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Sumber Informasi Tentang HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Book**
- TABEL 4. 6 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Tujuan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Book**
- TABEL 4. 7 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Tipe Kamar yang Digunakan**Error! Bookmar**
- TABEL 4. 8 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Alasan untuk Menginap**Error! Bookmark no**
- TABEL 4. 9 Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap *Service Encounter* Berdasarkan *Recovery*..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 10 Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap *Service Encounter* Berdasarkan *Adaptability*..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 11 Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap *Service Encounter* Berdasarkan *Spontaneity*..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 12 Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap *Service Encounter* Berdasarkan *Coping*..... **Error! Book**
- TABEL 4. 13 *Output* Uji Normalitas Data Berdasarkan Rumus KOLMOGOROV-SMIRNOV **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 14 *Output* Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 15 *Output* Uji Linearitas Data (a) Antara *Recovery* Dengan Kepuasan (b) Antara *Adaptability* Dengan Kepuasan (c) Antara *Spontaneity* Dengan Kepuasan (d) Antara *Coping* Dengan Kepuasan**Error! Bookmark not defi**
- TABEL 4. 16 *Output* Uji Autokorelasi Berdasarkan DURBIN-WATSON**Error! Bookmark not def**

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

- TABEL 4. 17 *Output Uji Multikolinearitas Berdasarkan Nilai Tolerance dan VIF***Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 18 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap Pelaksanaan *Service Encounter*.....**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 19 Tanggapan Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Terhadap Kepuasan**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 20 Nilai Korelasi Antar Sub Variabel *Service Encouter* Terhadap Kepuasan Tamu di HARRIS Resort Waterfront Batam**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 21 Uji Keseluruhan (UJI F).....**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 22 Pengujian Koefisien Jalur.....**Error! Bookmark not defined.**
- TABEL 4. 23 Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung *Service Encounter* Terhadap Kepuasan Tamu**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- GAMBAR 1. 1 *Market Share* Pesaing Utama HARRIS Resort
Waterfront Batam Tahun 2014..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 1. 2 *Overall Score* HARRIS Resort Waterfront Batam
Guest Comment Tahun 2012-2014..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 2. 1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa**Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 2. 2 Segitiga *Service Encounter*..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 2. 3 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 2. 4 *An Expectancy Disconfirmation Approach To Satisfaction***Error! Bookmark not de**
- GAMBAR 2. 5 *Performance Measure Reflecting Long-Term Profitability***Error! Bookmark not de**
- GAMBAR 2. 6 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 2.7 Kerangka Pemikiran Pengaruh *Service Encounter* Sebagai
Terhadap Kepuasan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam**Error! Bookmark**
- GAMBAR 2. 8 Paradigma Penelitian Pengaruh *Service Encounter* Terhadap
Kepuasan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam**Error! Bookmark not defin**
- GAMBAR 3. 1 Diagram Jalur Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 3. 2 Diagram Jalur Sub Struktur **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 1 Struktur Organisasi HARRIS Resort Waterfront Batam**Error! Bookmark not defin**
- GAMBAR 4. 2 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di
HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Jenis Kelamin
dan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 3 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di
HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Asal Negara**Error! Bookmark n**
- GAMBAR 4. 4 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di
HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Pekerjaan dan
Rata-rata Pendapatan per Bulan..... **Error! Bookmark not defined.**

- GAMBAR 4. 5 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Sumber Informasi Tentang HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 6 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Tujuan Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 7 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Tipe Kamar yang Digunakan..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 8 Karakteristik Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam Berdasarkan Alasan Memilih HARRIS Resort Waterfront Batam Untuk Menginap..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 9 *Normal Probability Plot* **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 10 Garis Kontinum *Service Encounter* di HARRIS Resort Waterfront Batam..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 11 Garis Kontinum Kepuasan Tamu HARRIS Resort Waterfront Batam **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 12 Diagram Jalur Pengujian Sub Hipotesis Sebelum Proses *Trimming*..... **Error! Bookmark not defined.**
- GAMBAR 4. 13 Diagram Jalur Pengujian Sub Hipotesis Setelah Proses *Trimming*..... **Error! Bookmark not defined.**