

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Konsep Kepariwisata	15
2.1.1.1 Konsep Industri Pariwisata	16
2.1.1.2 Hotel Bagian dari Industri Pariwisata	17
2.1.2 <i>Service Encounter Quality</i>	18
2.1.2.1 <i>Service Encounter Quality</i> bagian dari Pemasaran Jasa.....	18
2.1.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.2.3 <i>People</i>	24
2.1.2.4 <i>Process</i>	25
2.1.2.5 Konsep <i>Service Encounter</i>	27
2.1.2.6 <i>Service Encounter Quality</i>	33
2.1.3 Kepuasan Tamu.....	37
2.1.3.1 Konsep Kepuasan Tamu	37
2.1.3.2 Tipe Kepuasan Tamu	37
2.1.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Tamu	39

2.1.3.4	Pengukuran Kepuasan Tamu	41
2.1.4	Pengaruh <i>Service Encounter Quality</i> terhadap Kepuasan Tamu	43
2.1.5	Orisinilitas Penelitian	45
2.2	Kerangka Pemikiran.....	51
2.3	Hipotesis	52

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	54
3.2	Metodologi Penelitian	55
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	55
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	65
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	66
3.2.4.1	Populasi.....	66
3.2.4.2	Sampel.....	67
3.2.4.3	Teknik Penarikan Sampel	68
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	71
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas	71
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	79
3.2.7	Rancangan Analisis Data	81
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	81
3.2.7.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif	81
3.2.7.3	Pengujian Hipotesis	82

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil dan Tamu Individu Kota Bukit Indah Plaza Hotel	90
4.1.1	Profil Kota Bukit Indah Plaza Hotel	90
4.1.1.1	Identitas Perusahaan	90
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	91
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	92
4.1.1.4	Struktur Organisasi	94

4.1.2	Profil Responden	94
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	95
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi dan Pendapatan.....	96
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal	97
4.1.2.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap dan Lama Menginap	99
4.1.2.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran dan Jenis Kamar yang Digunakan	101
4.1.2.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Fasilitas yang Sering di Gunakan.....	103
4.2	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	104
4.2.1	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Professionalism</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	105
4.2.2	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Civility</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	107
4.2.3	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Friendliness</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	109
4.2.4	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Competence</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	112
4.2.5	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima (<i>perceived</i>) di Kota Bukit	

	Indah Plaza Hotel	115
4.3	Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	119
4.3.1	Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Professionalism</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	120
4.3.2	Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Civility</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	121
4.3.3	Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Friendliness</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	123
4.3.4	Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Competence</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	125
4.3.5	Posisi Masing-Masing Sub Variabel <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Individu di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	127
4.3.6	Rekapitulasi Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	138
4.4	Pengaruh <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu Individu yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	142
4.5	Pembahasan.....	146
4.6	Implikasi Hasil Temuan.....	147
4.6.1	Implikasi Hasil Temuan Teoritik	147
4.6.2	Implikasi Hasil Temuan Empirik.....	148

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Yuri Puspita Pratiwi, 2015

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI SERVICE ENCOUNTER QUALITY DI KOTA BUKIT INDAH PLAZA HOTEL PURWAKARTA

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

5.1 Kesimpulan	149
5.2 Rekomendasi.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	155

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal.
1.1	Jumlah Kedatangan Wisatawan Dunia Tahun 2011-2014	1
1.2	Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia Tahun 2011-2014	2
1.3	Jumlah Akomodasi di Indonesia Tahun 2012-2014.....	4
1.4	Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Jawa Barat Melalui Bandara Husen Sastranegara dan Pelabuhan Muarajati Tahun 2012-2014	4
1.5	Jumlah Akomodasi Pada Hotel Berbintang dan Non Bintang Provinsi Jawa Barat Tahun 2012-2014	5
1.6	Data Hotel Berbintang Di Kabupaten Purwakarta Tahun 2014.....	6
1.7	<i>Room Occupancy</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel	7
2.1	Definisi <i>Service Encounter</i> Menurut Para Ahli.....	28
2.2	Dimensi <i>Service Encounter Quality</i>	35
2.3	Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli	37
2.4	Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	45
3.1	Operasionalisasi Variabel	56
3.2	Jenis Dan Sumber Data	66
3.3	Teknik Pengambilan Data	71
3.4	Koefisien Korelasi.....	73
3.5	Hasil Uji Validitas <i>Service Encounter Quality</i> yang Diharapkan	74
3.6	Hasil Uji Validitas <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima	76
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Expected dan Perceived <i>Service Encounter Quality</i>	80
4.1	Daftar Kamar di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Jenisnya	92
4.2	Daftar <i>Meeting Room</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	93
4.3	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	95

4.4	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Pendidikan Tertinggi dan Pendapatan	96
4.5	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Asal Tinggal.....	98
4.6	Pengalaman Responden yang Menginap Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Frekuensi Menginap dan Lama Menginap	100
4.7	Pengalaman Responden Yang Menginapdi Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran dan Jenis Kamar yang Digunakan.....	101
4.8	Karakteristik Responden yang Menginap Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Tipe Kamar yang Sering Digunakan	103
4.9	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Professionalism</i> yang Diterima Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	105
4.10	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Civility</i> yang Diterima Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	107
4.11	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Friendliness</i> yang Diterima Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	109
4.12	Tanggapan Tamu Individu Mengenai <i>Competence</i> yang Diterima Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	112
4.13	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Individu Atas <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima Tiap <i>Department</i> di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	116
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Individu Atas <i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	117
4.15	Kepuasan Tamu Individu Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Terhadap <i>Professionalism</i>	120
4.16	Kepuasan Tamu Individu Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Terhadap <i>Civility</i>	122
4.17	Kepuasan Tamu Individu Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Terhadap <i>Friendliness</i>	123
4.18	Kepuasan Tamu Individu Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Terhadap	

	<i>Competence</i>	125
4.19	Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian <i>Perceived</i> dan <i>Expected</i> Mengenai Indikator <i>Service Encounter Quality</i>	129
4.20	Penafsiran Menurut Diagram Kartesius Terhadap <i>Service Encounter Quality</i>	131
4.21	Rekapitulasi Kepuasan Tamu Individu Terhadap <i>Service Encounter Quality</i> Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	138
4.22	CSI Terhadap <i>Service Encounter Quality</i>	140
4.23	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	141
4.24	Matriks Korelasi Antara Sub Variabel <i>Service Encounter Quality</i> dengan Kepuasan Tamu di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	142
4.25	Uji Keseluruhan / Simultan (Uji F) <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu	143
4.26	Pengujian Koefisien Jalur	144
4.27	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Service Encounter Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	145

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Hal.
1.1	<i>Overall Score Quality Hotel Of Guest Comment</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel.....	8
1.2	Segmentasi Tamu Kota Bukit Indah Plaza Hotel Tahun 2014.....	8
1.3	<i>Guest Comment Summary</i> Kota Bukit Indah Plaza Hotel Tahun 2014 .	9
2.1	Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	20
2.2	Segitiga <i>Service Encounter</i>	30
2.3	<i>Blueprint Service Hotel</i> Berbintang	36
2.4	Kerangka Pemikiran Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui <i>Service Encounter Quality</i> Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	51
2.5	Paradigma Penelitian Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui <i>Service Encounter Quality</i> Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel	52
3.1	Struktur Kausal Antara X Dan Y	83
3.2	Diagram Jalur Hipotesis	84
3.3	Diagram Jalur Substruktur Hipotesis	84
4.1	Struktur Organisasi Kota Bukit Indah Plaza Hotel	94
4.2	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	96
4.3	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Pendidikan Tertinggi dan Pendapatan	97
4.4	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Asal Tinggal Dalam Negeri	99
4.5	Karakteristik Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Asal Tinggal Luar Negeri	99
4.6	Pengalaman Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Frekuensi Menginap dan Lama Menginap	101
4.7	Pengalaman Responden yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza	

	Hotel Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran dan Jenis Kamar yang Digunakan.....	103
4.8	Karakteristik Responden yang Menginap Di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Berdasarkan Fasilitas yang Sering Digunakan	104
4.9	<i>Service Encounter Quality</i> yang Diterima Pada Garis Kontinum.....	119
4.11	Diagram Kartesius <i>Service Encounter Quality</i>	131
4.12	Diagram Jalur Pengujian Sub Hipotesis.....	149

