

ABSTRAK

Resik Lestari (1105979). “**Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Tamu Menara Peninsula Hotel Jakarta**” di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. dan Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM.

Industri perhotelan mempunyai perkembangan yang semakin tinggi disetiap tahunnya. Dengan perkembangan yang ada perhotelan tidak hanya dibutuhkan oleh para wisatawan yang ingin berlibur tetapi juga dibutuhkan untuk MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*). Terutama di Kota Jakarta yang wilayahnya didominasi oleh perkantoran, sehingga banyak para pebisnis membutuhkan tempat tinggal untuk mengadakan kegiatan-kegiatan bisnis. Menara Peninsula Hotel Jakarta menyadari akan perkembangan kebutuhan para pebisnis, sehingga fasilitas yang diutamakan dan dilengkapi adalah untuk kegiatan MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*). Tetapi ketika fasilitas yang ada tidak diselaraskan dengan pelayanan yang baik, Menara Peninsula Hotel Jakarta akan kehilangan kepercayaan tamu-tamunya, dan tamu-tamu yang ada akan beralih ke hotel bisnis pesaing yang lebih baik. Oleh karena itu Menara Peninsula Hotel Jakarta menerapkan program *service recovery* terhadap *service failure* yang terjadi untuk memenuhi kepuasan tamu. Upaya tersebut dilakukan melalui dimensi *service recovery* yang terdiri dari *distributive justice, procedural justice* dan *interactional justice*. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh temuan pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif yaitu pengujian hipotesis dengan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software computer SPSS 18 for windows*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terdiri dari 55% tamu yang *complain* dan 45% tamu yang *non-complain* di Menara Peninsula Hotel Jakarta. Hasil penelitian diketahui bahwa *service recovery* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu Menara Peninsula Hotel Jakarta.

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Kata kunci : *Service Recovery, Distributive Justice, Procedural justice, Interactional justice, Kepuasan Tamu*

ABSTRACT

Resik Lestari (1105979). *“The Effect of Service Recovery on Guest Satisfaction in Menara Peninsula Hotel Jakarta”* under the guidance of Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. and Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM.

The hospitality industry has higher growth annually. With the developments of hospitality is not only needed by the tourists who want to vacation but also necessary for the MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition). Especially in Jakarta whose territory is dominated by office buildings, so many businesses need a place to stay to conduct business activities. Menara Peninsula Hotel Jakarta aware of the development needs of businesses, so that facilities are preferred and equipped for the activities of MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition). But when the existing facilities are not aligned with good service, Menara Peninsula Hotel Jakarta will lose confidence in his guests, and guests that there would be switched to a competitor's business better. Therefore, Menara Peninsula Hotel Jakarta implement service recovery program to service failure happened to meet guests' satisfaction. Such efforts can be done through service recovery dimensions consisting of distributive justice, procedural justice and interactional justice. The purpose of this study was to obtain the effect of service recovery on guest satisfaction. The research was collected through questionnaires and type of research is descriptive and verification is testing the hypothesis by using linear regression analysis using computer software SPSS 18 for windows. The sample in this research were 100 respondents, questionnaires distributed to respondents, with 55% of guests complain and 45% guests non-complain in Menara Peninsula Hotel Jakarta. The

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

survey results show that the service recovery have a significant impact on guest satisfaction Menara Peninsula Hotel Jakarta.

Keyword : Service Recovery, Distributive Justice, Procedural justice, Interactional justice, Guest Satisfaction

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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