

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA, PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	14
2.1.1.1 Industri Perhotelan Dalam Pariwisata	14
2.1.1.2 <i>Service Recovery</i> Dalam Pemasaran Jasa	20
2.1.1.3 Dimensi <i>Service Recovery</i>	25
2.1.1.4 Bentuk-Bentuk <i>Service Failure</i> di Industri Hotel	27
2.1.1.5 Tipe-Tipe Tamu Yang Mengeluh	28

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

2.1.1.6 Kesalahan Umum <i>Service Recovery</i>	29
2.1.1.7 <i>Service Recovery Strategies</i>	30
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	34
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	34
2.1.2.2 Tipe-Tipe Kepuasan	36
2.1.2.3 Faktor Pendorong Kepuasan.....	37
2.1.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	37
2.1.3 Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	39
2.1.4 Orisinalitas Penelitian	41
2.2 Kerangka Pemikiran.....	42
2.3 Hipotesis.....	47
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metodologi Yang Digunakan	49
3.2.2 Operasional Variabel.....	50
3.2.3 Jenis Dan Sumber Data	54
3.2.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling	55
3.2.4.1 Populasi	55
3.2.4.2 Sampel.....	55
3.2.4.3 Teknik Sampling	56
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.2.6 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	59
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	59
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	61
3.2.6.3 Rancangan Analisis Data Deskriptif	62
3.2.6.4 <i>Method Of Successive Interval (MSI)</i>	63
3.2.6.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	64

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

3.2.6.6 Rancangan Analisis Regresi Linear Berganda	65
3.3 Pengujian Hipotesis	67
3.3.1 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Profil Perusahaan Dan Responden Menara Peninsula Hotel Jakarta	70
4.1.1 Profil Perusahaan	70
4.1.2 Sejarah Perusahaan	71
4.1.3 Produk Dan Jasa Yang Ditawarkan	72
4.1.3.1 Kamar	72
4.1.3.2 <i>Restaurant</i>	73
4.1.3.3 <i>Services Banquet</i>	74
4.1.3.4 Bentuk-Bentuk Service Failure di Menara Peninsula Hotel Jakarta	75
4.1.4 Profil Responden Menara Peninsula Hotel Jakarta	76
4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Usia Dan Pekerjaan	77
4.1.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pendidikan Dan Pekerjaan	79
4.1.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pekerjaan Dan Penghasilan Perbulan.....	81
4.1.4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Asal Daerah Dan Status	83
4.1.4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Alasan Menginap Dan Perolehan Informasi	85
4.1.4.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Frekuensi Kedatangan Dan Frekuensi Menginap	87
4.1.4.8 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan	

Dengan Frekuensi Menginap Dan Tipe Kamar	89
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> Yang Diharapkan	
Di Menara	91
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Distributive Justice</i> Yang Diharapkan	
Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	91
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Procedural Justice</i> Yang Diharapkan	
Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	94
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Interactional Justice</i> Yang Diharapkan	
Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	96
4.2.4 Rekapitulasi Harapan Responden Akan <i>Service Recovery</i> Di Menara	
Peninsula Hotel Jakarta	99
4.2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Di Menara	
Peninsula Hotel Jakarta	101
4.3 Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu Di Menara Peninsula	
Hotel Jakarta	105
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas	105
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	107
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	108
4.3.4 Hasil Uji Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	109
4.3.5. Uji Hipotesis	111
4.3.5.1 Uji Secara Simultan (Uji f)	111
4.3.5.2 Uji Secara Parsial/Individu	112
4.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	114
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	115
4.5.1 Temuan Bersifat Teoritik	115
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	116
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	118
5.1 Kesimpulan	118

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

5.2 Rekomendasi.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
Lampiran-Lampiran	
Curriculum Vitae	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Tahun 2010-2014.....	2
Tabel 1.2	Tingkat Penghunian Kamar Hotel Klasifikasi Bintang di 27 Provinsi di Indonesia	3
Tabel 1.3	Perkembangan Wisatawan Mancanegara Di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008-2014.....	5
Tabel 1.4	Jumlah Akomodasi, Kamar, Dan Tempat Tidur Yang Tersedia Pada Hotel Non Bintang Dan Hotel Berbintang Di DKI Jakarta Tahun 2012-2014.....	6
Tabel 1.5	Klasifikasi Tamu Yang Menginap Di Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014	7
Tabel 1.6	Perbandingan Tingkat Hunian Kamar (<i>Occupancy</i>) Menara Peninsula Hotel Jakarta Dengan Pesaingnya Tahun 2014	7

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Tabel 1.7	Data Tingkat Hunian Kamar (<i>Occupancy</i>) Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2011-2014.....	8
Tabel 1.8	Program <i>Service Recovery</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta	11
Tabel 2.1	Definisi <i>Service Recovery</i>	24
Tabel 2.2	Definisi Kepuasan	35
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui <i>Service Recovery</i>	41
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	51
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 3.3	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai (R).....	65
Tabel 4.1	Jumlah Tipe Kamar Disetiap Lantai	72
Tabel 4.2	<i>Meeting Room</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta Dan Kapasitasnya	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Usia Dan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pendidikan Dan Pekerjaan	80
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pekerjaan Dan Penghasilan Perbulan.....	82
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Asal Daerah Dan Status.....	84
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan	

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

	Alasan Menginap Dan Perolehan Informasi	86
Tabel 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Frekuensi Kedatangan Dan Frekuensi Menginap	88
Tabel 4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Frekuensi Menginap Dan Tipe Kamar.....	90
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Distributive Justice</i> Yang Diharapkan Di Menara Peninsula Hotel Jakarta	91
Tabel 4.11	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Procedural Justice</i> Yang Diharapkan Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	94
Tabel 4.12	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Interactional Justice</i> Yang Diharapkan Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	96
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Harapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> Di Menara Peninsula Hotel Jakarta.....	99
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Tamu Melalui Pelaksanaan <i>Service Recovery</i> Di Menara Peninsula Hotel Jakarta	101
Tabel 4.15	Rekapitulasi Dimensi <i>Service Recovery</i> Kepuasan Tamu Di Menara Peninsula Hotel Jakarta	103
Tabel 4.16	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	104
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas	107
Tabel 4.18	Uji Heteroskedastisitas.....	108
Tabel 4.19	<i>Variance Inflation Factor</i>	109
Tabel 4.20	<i>Correlations</i>	110

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

Tabel 4.21	Hasil Analisis Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan	111
Tabel 4.22	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	112
Tabel 4.23	Uji Secara Parsial/Individu	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang Di . Indonesia Tahun 2012-2014	4
Gambar 1.2	<i>Guest Comment Summary</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014.....	9

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

Gambar 1.3	<i>Complain Summary</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta Tahun 2014	10
Gambar 2.1	<i>Three Dimensions Of Service Recovery</i>	25
Gambar 2.2	Paradigma Diskonfirmasi Harapan	32
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamun Menara Peninsula Hotel Jakarta	46
Gambar 2.4	Paradigma Penelitian <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu	47
Gambar 3.1	Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	57
Gambar 3.2	Regresi Berganda	67
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Usia Dan Pekerjaan.....	79
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pendidikan Dan Pekerjaan	81
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Pekerjaan Dan Penghasilan Perbulan.....	83
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Asal Daerah Dan Status	85
Gambar 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Alasan Menginap Dan Perolehan Informasi	87
Gambar 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dikaitkan Dengan Frekuensi Kedatangan Dan Frekuensi Menginap	89
Gambar 4.8	Garis Kontinum Harapan <i>Distributive Justice</i> Menara Peninsula Hotel	

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

	Jakarta	93
Gambar 4.9	Garis Kontinum Harapan <i>Procedural Justice</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta	96
Gambar 4.10	Garis Kontinum Harapan <i>Interactional Justice</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta	98
Gambar 4.11	Garis Kontinum Harapan <i>Service Recovery</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta	100
Gambar 4.12	Garis Kontinum <i>Service Recovery</i> Menara Peninsula Hotel Jakarta	104
Gambar 4.13	Histogram <i>Dependent</i> Kepuasan Tamu	105
Gambar 4.14	<i>Normal Probability Plot</i>	106

DAFTAR LAMPIRAN

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Coding Profil & Pengalaman Responden
- Lampiran 4 Coding Hasil Penelitian Service Recovery
- Lampiran 5 Coding Hasil MSI Penelitian Service Recovery
- Lampiran 6 Coding Hasil Penelitian Kepuasan
- Lampiran 7 Coding Hasil MSI Penelitian Kepuasan
- Lampiran 8 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 9 Surat Keputusan Dosen Penguji Sidang Skripsi
- Lampiran 10 Surat Keterangan Perbaikan (Revisi) Skripsi
- Lampiran 11 Berita Acara Perbaikan Sidang Skripsi
- Lampiran 12 Lembar Progres Bimbingan Skripsi

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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