

## ABSTRAK

**Finina Noviani, 1003018. PENGARUH COMPLAINT HANDLING MELALUI PROGRAM “YOU OFFICER” DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI NOVOTEL BANDUNG.** Skripsi dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. dan Dewi Pancawati N.,S.Pd.,MM

Pariwisata dinilai sebagai industri menjanjikan yang berperan dalam menggerakkan roda perekonomian bagi sebagian negara di dunia. Perkembangan industri pariwisata Indonesia yang pesat diikuti oleh pertumbuhan nilai investasi yang cukup baik pada industri ini dengan sebagian besar diperuntukkan bagi hotel dan restoran. Bisnis perhotelan telah berkembang di kota-kota besar salah satunya Kota Bandung yang dikenal sebagai kota tujuan wisata serta perjalanan bisnis. Novotel Bandung sebagai salah satu hotel bintang empat merupakan bagian dari Accor Group International yang didesain dengan konsep *natural living* cocok untuk perjalanan bisnis dan liburan keluarga. Untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel lain, Novotel Bandung berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu agar tamu merasa puas. Strategi khusus yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu diwujudkan dalam program *YOU Officer* sebagai bentuk penerapan dari *complaint handling*. Pelayanan *YOU Officer* berupa *line* khusus internal yaitu #888 sebagai pelayanan personal untuk seluruh permintaan dan keluhan tamu yang berlaku bagi seluruh tamu yang menginap di Novotel Bandung. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *complaint handling* dan gambaran kepuasan tamu serta pengaruh *complaint handling* melalui program *YOU Officer* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di Novotel Bandung. Dalam penelitian ini *complaint handling* merupakan variabel bebas (X) yang terdiri dari *timeliness*, *facilitation*, *redress*, *apology*, *credibility*, dan *attentiveness*, sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan tamu (Y) yang diperoleh dari hasil perbandingan antara kinerja yang dirasakan (*perceived*) dengan harapan (*expectation*). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebesar 108 responden tamu yang menginap dan melakukan *complaint* di Novotel Bandung. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* di Novotel Bandung mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden yang menginap dan menyampaikan *complaint*. Responden sudah merasa puas terhadap kinerja *complaint handling* dan terdapat pengaruh yang signifikan dari *complaint handling* terhadap kepuasan tamu. *Timeliness* merupakan sub variabel yang paling berpengaruh dari variabel *complaint handling* dan *apology* sebagai sub variabel yang memiliki pengaruh rendah.

**Kata Kunci:** *Complaint Handling*, Kepuasan Tamu, Novotel Bandung.

## ABSTRACT

**Finina Noviani, 1003018. THE EFFECT OF COMPLAINT HANDLING THROUGH “YOU OFFICER” PROGRAM IN EFFORT TO IMPROVE GUEST SATISFACTION, Thesis 2015, Under the guidance by Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. and Dewi Pancawati N.,S.Pd.,MM**

*Tourism is considered as a promising industry that plays a role in moving the economy for most countries in the world. The development of Indonesian tourism industry's rapid growth followed by a good investment value in the industry with most intended for hotels and restaurants. Hospitality has grown in large cities and Bandung is one of a large city as a tourist destination and business trip. Novotel Bandung as one of the four-star hotel is part of the Accor Group International, which is designed with the concept of natural living for business trips and family holidays. To be able to compete with other hotels, Novotel Bandung strive to meet expect and needs that become satisfied. Strategies to improve guest satisfaction is YOU Officer program as implementation of complaint handling. YOU Officer have a special internal line is # 888 as a personal service for all guest requests and complaints that apply to all guests staying at Novotel Bandung. This study aims to determine a description about complaint handling, guest satisfaction and the effect of complaint handling by YOU Officer program in an effort to improve guest satisfaction at Novotel Bandung. Complaint handling is an independent variable (X) consisting of timeliness, facilitation, redress, apology, credibility, and attentiveness, while becoming dependent variable is guest satisfaction (Y) obtained from the results of the comparison between the perceived performance with expectation. This type of research is descriptive verification and sampling method used is simple random sampling with a sample size of 108 respondents guests staying and convey complaint at Novotel Bandung. Techniques of data analysis and hypothesis testing used is multiple linear regression analysis. The results showed, complaint handling at Novotel Bandung got a good enough appraisement from respondents guests staying and convey complaint. Respondents already satisfied toward performance of complaint handling and there was a significant effect of complaint handling to guest satisfaction. Timeliness is a sub variables of complaint handling that most influence and apology as a sub variables that have a low influence.*

**Keyword : Complaint Handling, Guest Satisfaction, Novotel Bandung.**