

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep <i>Complaint Handling</i> .....	14
2.1.1.1 <i>Complaint Handling</i> dalam Pemasaran Jasa Hotel.....	14
2.1.1.2 Keluhan ( <i>complaint</i> ).....	20
2.1.1.3 Tipe Tamu yang Mengeluh.....	20
2.1.1.4 Definisi Penanganan Keluhan ( <i>Complaint Handling</i> ).....	21
2.1.1.5 Manfaat Penanganan Keluhan ( <i>Complaint Handling</i> ).....	22
2.1.1.6 Cara Menangani Keluhan Tamu.....	23
2.1.1.7 Dimensi <i>Complaint Handling</i> .....	24
2.1.2 Kepuasan Tamu ( <i>Satisfaction</i> ).....	25
2.1.2.1 Definisi Kepuasan.....	25
2.1.2.2 Tipe Kepuasan.....	26

2.1.2.3 Ekspektasi & Persepsi.....	27
2.1.2.4 Faktor Pendorong Kepuasan.....	28
2.1.2.5 Pengukuran Kepuasan.....	28
2.1.3 Pengaruh <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	29
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis.....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	40
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.4 Populasi, Sample dan Teknik <i>Sampling</i> .....	48
3.2.4.1 Populasi.....	48
3.2.4.2 Sample.....	48
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	49
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	51
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	55
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	56
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	57
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	57

3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	59
--	----

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Hotel Novotel Bandung.....	61
4.1.1 Profil Perusahaan.....	61
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	61
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	62
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	63
4.1.1.3.1 Kamar.....	64
4.1.1.3.2 <i>Meeting Room</i> .....	65
4.1.1.3.3 Fasilitas Lain.....	65
4.1.2 Profil Responden.....	67
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Menginap dan Asal Tinggal.....	68
4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	69
4.1.2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi dan Pekerjaan.....	70
4.1.2.6 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi yang Didapat Mengenai Novotel Bandung.....	71
4.1.2.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kamar yang Digunakan dan Frekuensi Menginap Dalam Satu Tahun...	72
4.1.2.8 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Menginap dan Jumlah Pengeluaran Pada Saat Menginap...	73
4.1.2.9 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Menyampaikan <i>Complaint</i> .....	74
4.1.2.10 Jenis <i>Complaint</i> yang Disampaikan Responden Ketika	

Mengingat di Novotel Bandung.....	74
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	76
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Timeliness</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	77
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Facilitation</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	78
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Redress</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	80
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang <i>Apology</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	81
4.2.5 Tanggapan Responden Tentang <i>Credibility</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	82
4.2.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Attentiveness</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Novotel Bandung.....	84
4.2.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ).....	85
4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	87
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Timeliness</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	88
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Facilitation</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	89
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Redress</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	91
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang <i>Apology</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	92
4.3.5 Tanggapan Responden Tentang <i>Credibility</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	94
4.3.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Attentiveness</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) di Novotel Bandung.....	95

4.3.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ).....	96
4.4 Kepuasan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> di Novotel Bandung.....	99
4.4.1 Kepuasan Responden Terhadap <i>Timeliness</i> di Novotel Bandung.....	100
4.4.2 Kepuasan Responden Terhadap <i>Facilitation</i> di Novotel Bandung.....	100
4.4.3 Kepuasan Responden Terhadap <i>Redress</i> di Novotel Bandung.....	101
4.4.4 Kepuasan Responden Terhadap <i>Apology</i> di Novotel Bandung.....	102
4.4.5 Kepuasan Responden Terhadap <i>Credibility</i> di Novotel Bandung.....	103
4.4.6 Kepuasan Responden Terhadap <i>Attentiveness</i> di Novotel Bandung.....	104
4.4.7 Rekapitulasi Dimensi Kepuasan Terhadap <i>Complaint Handling</i> di Novotel Bandung.....	105
4.7 Pengaruh <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Novotel Bandung.....	106
4.7.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	106
4.7.1.1 Uji Asumsi Normalitas.....	106
4.7.1.2 Uji Asumsi Multikolinearitas.....	107
4.7.1.3 Uji Asumsi Heterokedastisitas.....	108
4.7.2 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Complaint</i> <i>Handling</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Novotel Bandung....	109
4.7.3 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	110
4.7.4 Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	111
4.7.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	113
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
4.9 Implikasi Hasil Temuan.....	116

4.9.1 Implikasi Hasil Temuan Teoritik.....	116
4.9.2 Implikasi Hasil Temuan Empirik.....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Rekomendasi.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Perkembangan Wisatawan Mancanegara Di Indonesia Tahun 2010 – 2013.....	2
1.2 Jumlah Hotel Berbintang Di Kota Bandung Tahun 2010 – 2013.....	4
1.3 Jaringan Hotel Internasional Di Kota Bandung Tahun 2013.....	5
1.4 <i>Room Available &amp; Room Sold</i> Novotel Bandung Tahun 2012 – 2013....	5
1.5 <i>Room Occupancy</i> Novotel Bandung Tahun 2010 – 2013 .....	6
1.6 Jumlah Keluhan Tamu Dalam <i>Guest Comment</i> Novotel Bandung Tahun 2010 – 2013.....	7
1.7 Sumber Keluhan Tamu Berdasarkan Masing-masing Departemen dan Faktor Lain Di Novotel Bandung Tahun 2013.....	8
1.8 Alasan Tamu Menyampaikan Keluhan Di Novotel Bandung (Periode Mei – Desember 2013).....	9
2.1 Definisi <i>Complaint Handling</i> .....	22
2.2 Definisi Kepuasan Tamu.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	31
3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56

4.1 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Menginap dan Asal Tinggal....	68
4.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi Dan Pekerjaan....	70
4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kamar Dan Frekuensi Menginap Dalam Satu Tahun.....	72
4.4 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Menginap Dan Jumlah Pengeluaran Pada Saat Menginap.....	73
4.5 Jenis <i>Complaint</i> Yang Disampaikan Responden Ketika Menginap Di Novotel Bandung.....	75
4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Timeliness</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	77
4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Facilitation</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	79
4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Redress</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	80
4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Apology</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	81
4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Credibility</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	83
4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Attentiveness</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	84
4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> Yang Diharapkan Di Novotel Bandung.....	85
4.13 Tanggapan Responden Mengenai <i>Timeliness</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	88
4.14 Tanggapan Responden Mengenai <i>Facilitation</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	90
4.15 Tanggapan Responden Mengenai <i>Redress</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	91
4.16 Tanggapan Responden Mengenai <i>Apology</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	93
4.17 Tanggapan Responden Mengenai <i>Credibility</i> Yang Diterima	



Di Novotel Bandung.....	94
4.18 Tanggapan Responden Mengenai <i>Attentiveness</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	95
4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> Yang Diterima Di Novotel Bandung.....	97
4.20 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	99
4.21 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Timeliness</i> .....	100
4.22 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Facilitation</i> .....	101
4.23 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Redress</i> .....	102
4.24 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Apology</i> .....	102
4.25 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Credibility</i> .....	103
4.26 Kepuasan Responden Di Novotel Bandung Terhadap <i>Attentiveness</i> ...	104
4.27 Rekapitulasi Kepuasan Responden Terhadap <i>Complaint Handling</i> Di Novotel Bandung.....	105
4.28 Hasil Uji Normalitas.....	107
4.29 Hasil Uji Multikolinearitas.....	108
4.30 Hasil Heteroskedastisitas.....	109
4.31 Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	110
4.32 ANOVA.....	111
4.33 Output Koefisien Regresi.....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Misi Utama Program <i>YOU Officer</i> Novotel Bandung.....	11
2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Complaint Handling</i> Dalam Program <i>YOU Officer</i> Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Novotel Bandung.....	36
2.2 Paradigma Penelitian <i>Complaint Handling</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	37
3.1 Regresi Linier Berganda.....	59
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	69
4.4 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	71
4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Melakukan <i>Complaint</i> ....	74
4.6 <i>Complaint Handling</i> Yang Diharapkan Pada Garis Kontinum.....	87
4.7 <i>Complaint Handling</i> Yang Diterima Pada Garis Kontinum.....	98