

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
(Survei Terhadap Tamu Individu yang Menginap dan Melakukan komplain
di De Java Hotel Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh :
Aprianti Andini Putri
1200098

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2017**

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
(Survey terhadap tamu individu yang pernah melakukan komplain di De Java
Hotel Bandung)

Oleh
Aprianti Andini Putri
1200098

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

© Aprianti Andini Putri, 2016
Universitas Pendidikan Indonesia
Desember 2016

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
(Survey terhadap tamu individu yang melakukan komplain di De Java Hotel Bandung)

Skripsi ini disetujui dan disahkan
oleh:

Pembimbing I



Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak.,MBA
NIP. 19740307 200212 2 005

Pembimbing II



Oce Ridwanudin, SE., MM
NIP. 19810407 201012 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata



Yeni Yuniawati, S.Pd., MM
NIP.19810608 200604 2 001

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis



Aprianti Andini Putri
NIM. 1200098

**PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh *Service Recovery Terhadap Kepuasan Tamu***" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2016

Pembuat Pernyataan,



Aprianti Andini Putri

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin. Penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "Pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Tamu di De Java Hotel Bandung" ini sebagai salah satu syarat akademik menempuh seminar proposal pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Proposal Skripsi ini dilatarbelakangi oleh menurunnya tingkat kepuasan tamu di De Java Hotel Bandung.

Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui (1) gambaran *service recovery* di De Java Hotel Bandung, (2) gambaran *customer satisfaction* di De Java Hotel Bandung (3) pengaruh *service recovery* terhadap *customer satisfaction* di De Java Hotel Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, masih terdapat kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritikan maupun saran yang membangun demi perbaikan proposal skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat memberi sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata, praktisi, bagi pembaca dan tentunya bagi penulis.

Bandung, Januari 2017

Penulis

Aprianti Andini Putri

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pariwisata. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Furqon, M.A. Ph.D, selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bpk. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata Universitas Pendidikan Indonesia
4. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak., MBA selaku pembimbing I atas kesungguhan beliau dalam membimbing, memberikan motivasi, kesabaran, ketelitian, kemudahan serta kelancaran yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Oce Ridwanudin, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing II atas ketelitian, saran dan masukan baik teoritis maupun praktis, motivasi, pengarahan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu HP Diyah Setyorini, MM, selaku pembimbing akademik, yang telah memberikan inspirasi, motivasi, bimbingan serta kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti sidang skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Dewi Pancawati N., S.Pd., MM, selaku dosen pembimbing proposal dan dosen konsentrasi hotel atas waktunya memberikan nasehat, bimbingan, motivasi, serta arahan dan kemudahan sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Rini Andari, S.Pd., SE.,Par.,MM, Bapak Gitasiswhara, SE., Par., MM, Bapak Taufik Abdullah, SE., MM.Par serta seluruh dosen dan staf di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah

membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

9. Bapak Arief Herdyana selaku *Asst. Front Office* di De Java Hotel Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan *on the job training* selama empat bulan, meluangkan waktunya untuk membantu, menemani penulis untuk memenuhi data yang diperlukan serta memberikan izin untuk melakukan penelitian di De Java Hotel Bandung.
10. Ibu Lora selaku *Secretary General Manager* De Java Hotel Bandung yang telah membantu, menemani, memberi nasehat, pengetahuan, motivasi, pengalaman sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Ibu Ilma selaku *Guest Relation Officer* atas bantuannya, memberi arahan, pengetahuan, data, motivasi, dan pengalamannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik selama *on the job training* di De Java Hotel Bandung.
12. Staf *Front Office* Bu Eka, Bu Idzni, Bu Lupita, Bu Putri, Pa Dika, Pa Adhi, Pa Ridwan atas kerja samanya memberikan pengetahuan dan arahan mengenai perhotelan selama masa *on the job training*.
13. Seluruh staf De Java Hotel Bandung yang telah memberikan izindan membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
14. Teman-teman seperjuangan 2012 atas *support*, serta pengalaman berbagi suka duka selama kuliah bersama.
15. Teman-teman seperjuangan konsentrasi hotel 2012 atas *support*, dan suka dukanya selama menjalani kuliah bersama
16. Teman-Teman seperjuangan dan seperbimbingan Pak Oce, Anneu Anggraeni, Salma Fatimah, Sumiati, Tita, Nendey, Amanda Tania, Ghina Nisrina, Kadek, Arni, Indah Surya Haska, dan Sarah atas semangat, motivasi, dan bertukar pikiran selama penyusunan skripsi.
17. Para *partner in crime* tersayang Muhammad Faza Muttaqin, S.Par, Muhammad Luthfi, S.Par, Rizky Ramadhan, S.Par, Eca Helda Anabela dan Tiara Ajeng Sartika yang selalu memberikan semangat, *support*, motivasi dan

bersedia berbagi suka duka serta bantuan secara cuma cuma selama penulis mengerjakan skripsi ini.

18. Seluruh teman-teman OPC, dan teman-teman kosan, Ryfa, Yusi, Sely yang selalu menemani, memberikan masukan dan *support* bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
19. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Pemasaran Pariwisata dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu.
20. Para sahabat tersayang Meli Witri Amelia, Nita Yunitasari, Devi Yunitasari S.Pd, Arini Adnin yang tak henti memberikan semangat, motivasi, serta kepercayaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
21. Sanak saudara yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Secara khusus dan istimewa saya ucapkan terima kasih tak henti-hentinya dari lubuk hati paling dalam untuk kedua orang tua saya, Ibu Lia Sri Mulyati dan Bapak Darsono dan Winda Lesmana yang meskipun tidak ada hubungan darah tapi beliau sudah seperti keluarga saya. Terimakasih atas semua pengorbanannya selama ini yang senantiasa mendoakan, memotivasi, memberi kesabaran, membantu, menghibur, berusaha, dan mendidik sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Terimakasih untuk semua bantuannya. Semoga semua kebaikan dan doa yang telah diberikan mendapatkan balasan dan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Desember 2016

Penulis
Aprianti Andini Putri