

2.1.2.3 Bentuk-bentuk <i>Service Failure</i> di Industri Perhotelan	25
2.1.2.4 Tipe-tipe Tamu yang Mengeluh.....	26
2.1.2.5 <i>Service Recovery Strategies</i>	27
2.1.2.6 Dimensi <i>Service Recovery</i>	30
2.1.3 Konsep Kepuasan Tamu.....	32
2.1.3.1 Konsep Kepuasan Tamu dalam <i>Consumer Behavior</i>	32
2.1.3.2 Definisi Kepuasan Tamu.....	33
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Tamu	35
2.1.3.4 Model Kepuasan Tamu	37
2.1.3.5 Tipe-tipe Kepuasan Tamu	38
2.1.3.6 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Tamu	40
2.1.3.7 Pengukuran Kepuasan Tamu.....	41
2.1.4 Pengaruh <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Tamu.....	43
2.1.5 Orisinalitas Penelitian.....	45
2.2 Kerangka Pemikiran	47
2.3 Hipotesis	54
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Objek Penelitian	56
3.2 Metode Penelitian	57
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	57
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	58
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	65
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	67
3.2.4.1 Populasi.....	67
3.2.4.2 Sampel.....	67
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	68
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	70
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	70
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	74
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	76

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	77
3.2.8 Pengujian Hipotesis	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Individu De Java Hotel Bandung	85
4.1.1 Profil Perusahaan	85
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	85
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	86
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	87
4.1.1.4 Struktur Organisasi De Java Hotel Bandung.....	89
4.2 Karakteristik Responden Hotel De Java Hotel Bandung.....	91
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	91
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal	92
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan	93
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir.....	95
4.3 Pengalaman Responden	97
4.3.1 Sumber Informasi Tentang De Java Hotel Bandung.....	97
4.3.2 Alasan Menginap di De Java Hotel Bandung	98
4.3.3 Frekuensi Menginap Tamu Individu di De Java Hotel Bandung.....	99
4.3.4 Tipe Kamar dan Frekuensi Komplain.....	101
4.3.5 Media yang Menjadi Permohonan Maaf De Java Hotel Bandung.....	103
4.3.6 Permohonan Maaf untuk Setiap Jenis Keluhan dan Jenis Keluhan di De Java Hotel Bandung.....	104
4.4 Gambaran <i>Service Recovery</i> di De Java Hotel Bandung.....	106
4.4.1 Tanggapan Tamu terhadap <i>Apology</i>	106
4.4.2 Tanggapan Tamu terhadap <i>Attonement</i>	108
4.4.3 Tanggapan Tamu terhadap <i>Facilitation</i>	109

4.4.4	Tanggapan Tamu terhadap <i>Promptness</i>	110
4.4.5	Tanggapan Tamu terhadap <i>Explanationn</i>	111
4.4.6	Tanggapan Tamu terhadap <i>Effort</i>	112
4.4.7	Tanggapan Tamu terhadap <i>Attentiveness</i>	113
4.4.8	Tanggapan Tamu terhadap <i>Compensation</i>	114
4.4.9	Rekapitulasi Tanggapan Tamu terhadap <i>Service Recovery</i>	115
4.5	Gambaran Kepuasan Tamu Individu yang Menginap di De Java Hotel	
Bandung	117
4.5.1	Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan.....	117
4.5.2	Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan.....	119
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
4.7	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu di De Java Hotel	
Bandung	121
4.7.1	Hasil Uji Asumsi Regresi.....	121
4.7.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	121
4.7.1.2	Hasil Uji Asumsi Multikolineritas	122
4.7.1.3	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	124
4.7.1.4	Hasil Uji Asumsi Heterokedastisitas.....	124
4.7.1.5	Hasil Uji Linearitas	125
4.7.2	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	126
4.7.3	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signiifikansi secara Simultan (Uji F).....	127
4.7.4	Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Parsial Uji (T)	128
4.7.5	Model Persamaan Regresi Linear Berganda Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu	130
4.8	Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	131
4.8.1	Hasil Temuan Bersifat Teoritik.....	131
4.8.2	Hasil Temuan Bersifat Empirik	132
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	134
5.1	Kesimpulan.....	134

5.2 Rekomendasi	135
DAFTAR PUSTAKA	137
Lampiran-lampiran	
Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Kunjungan Pariwisata di Dunia dan Asia Tenggara Tahun 2011-2015	1
Tabel 1.2	Performansi Destinasi Wisnus 2015 (Berdasarkan Data Provinsi Tujuan)	2
Tabel 1.3	Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2014 – 2015.....	3
Tabel 1.4	Pertumbuhan Hotel Bintang dan Non-Bintang di Seluruh Wilayah Indonesia	4
Tabel 1.5	Jumlah Hotel dan Akomodasi Lainnya, Kamar, dan Tempat Tidur di Jawa Barat, Tahun 2012-2015	4
Tabel 1.6	Jumlah Hotel Bintang dan Non Bintang di Kota Bandung 2015	5
Tabel 1.7	<i>Room Available, Room Sold, dan Tingkat Occupancy</i> di De Java Hotel Bandung 2013-2015	7
Tabel 1.8	<i>Segment Market</i> di De Java Hotel Bandung 2014-2015	7
Tabel 1.9	Program <i>Service Recovery</i> De Java Hotel Bandung Tahun 2015	11
Tabel 2.1	Definisi <i>Service Recovery</i> Menurut Beberapa Ahli.....	23
Tabel 2.2	Definisi Kepuasan Tamu Menurut Beberapa Ahli	34
Tabel 2.3	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	39
Tabel 2.4	Resume Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	59
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	68
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu	74
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	78
Tabel 4.1	Daftar Kamar di De Java Hotel Bandung Berdasarkan Jenisnya	88
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	92
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal Tempat Tinggal.....	93
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	95

Tabel 4.5	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir	96
Tabel 4.6	Sumber Informasi Tentang De Java Hotel Bandung.....	98
Tabel 4.7	Bahan Pertimbangan Menginap di De Java Hotel Bandung	99
Tabel 4.8	Frekuensi Menginap Tamu Individu De Java Hotel Bandung .	101
Tabel 4.9	Tipe Kamar dan Frekuensi Komplain	102
Tabel 4.10	Permohonan Maaf untuk Setiap Jenis Keluhan.....	104
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Apology</i>	107
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Attonement</i>	108
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai <i>Facilitation</i>	109
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai <i>Promptness</i>	110
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai <i>Explanation</i>	111
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai <i>Effort</i>	112
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai <i>Attentiveness</i>	113
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai <i>Compensation</i>	114
Tabel 4.19	Rekapitulasi hasil Tanggapan Tamu yang Menginap Terhadap <i>Service Recovery</i> di De Java Hotel Bandung	115
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	117
Tabel 4.21	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu yang Menginap Terhadap Kepuasan di De Java Hotel Bandung	119
Tabel 4.22	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	123
Tabel 4.23	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	124
Tabel 4.24	Hasli Uji Asumsi Heteroskedastisitas	124
Tabel 4.25	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	125
Tabel 4.26	Output Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu Di De Java Hotel Bandung.....	126
Tabel 4.27	Output Anova	127
Tabel 4.28	Hasil Uji T	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Market Share</i> De Java Hotel Bandung	6
Gambar 1.2	Evaluasi <i>Guest Comment</i> Keluhan Tamu.....	9
Gambar 1.3	<i>Complain Summary</i> De Java Hotel Bandung Tahun 2015	10
Gambar 2.1	Model Kepuasan Konsumen Melalui Diskonfirmasi Ekspektasi	34
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu De Java Hotel Bandung.....	53
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	54
Gambar 2.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkah Laku Tamu.....	40
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	51
Gambar 2.7	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu.....	52
Gambar 3.1	Regresi Linier Berganda.....	83
Gambar 4.1	Logo Hotel De Java Hotel Bandung.....	86
Gambar 4.2	Struktur Organisasi De Java Hotel Bandung.....	91
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	93
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	94
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan...	96
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir	97
Gambar 4.7	Sumber Informasi Tentang De Java Hotel Bandung.....	99
Gambar 4.8	Bahan Pertimbangan Menginap di De Java Hotel Bandung	100
Gambar 4.9	Frekuensi Menginap Tamu Individu De Java Hotel Bandung	102
Gambar 4.10	Tipe Kamar dan Frekuensi Komplain	103
Gambar 4.11	Permohonan Maaf untuk Setiap Jenis Keluhan.....	105
Gambar 4.12	Variabel <i>Service Recovery</i> Pada Garis Kontinum.....	117
Gambar 4.13	Variabel Kepuasan Tamu Pada Garis Kontinum	121
Gambar 4.14	Histogram Dependent Variabel Kepuasan Tamu di De Java Hotel Bandung	122
Gambar 4.15	Normal <i>Probability Plots</i>	122

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas *Service Recovery*
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Tamu
- Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 5 Data Ordinal dan MSI
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 *Guest Comment* De Java Hotel Bandung