

ABSTRAK

Nadia Sari Katresna (1300955), “Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Tamu” (Survei terhadap *Free Individual Traveller* yang Melakukan Komplain di Serela Riau Hotel Bandung), di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., dan Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

Industri perhotelan merupakan bagian yang sangat penting dalam industri pariwisata karena dapat memberikan kontribusi yang besar bagi sektor pariwisata. Serela Riau Hotel Bandung merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Bandung dan berdiri sejak tahun 2005. Masalah yang terjadi di Serela Riau Hotel Bandung adalah menurunnya *occupancy* yang disebabkan oleh tingkat kepuasan tamu yang menurun. Selama tahun 2014-2016 Serela Riau Hotel Bandung mengalami penurunan *occupancy* sebesar 15,92%. Oleh karena itu Serela Riau Hotel Bandung memiliki strategi untuk mengatasi masalah tersebut dengan melakukan penerapan program *service recovery* sebagai salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dalam penelitian ini variabel independen (X) yaitu *service recovery* yang terdiri dari *compensation*, *employee empowerment*, *employee behaviours*, dan *communication*. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan tamu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden yaitu tamu *free individual traveler* yang melakukan komplain di Serela Riau Hotel Bandung, dengan menggunakan teknik penarikan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda, dengan menggunakan alat bantu *software computer SPSS 23 for windows*. Pelaksanaan *service recovery* di Serela Riau Hotel Bandung berada dalam kategori tinggi, dimana pada dimensi *employee behaviours* mendapatkan penilaian tertinggi dan penilaian terendah yaitu *compensation*. Kemudian tanggapan mengenai kepuasan di Serela Riau Hotel Bandung berada dalam kategori tinggi adalah dimensi *employee behaviours*, sedangkan dimensi *communication* memiliki penilaian yang terendah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan tamu.

Kata Kunci : *Service Recovery*, *Compensation*, *Employee empowerment*, *Employee Behaviours*, *Communication*, Kepuasan Tamu, Serela Riau Hotel Bandung

ABSTRACT

Nadia Sari Katresna (1300955), “Effect Service Recovery Toward Customer Satisfaction” (A Survey of free individual traveler Who Made A Complaint at Serela Riau Hotel Bandung), under the guidance of Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S., and Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

Hotel industry is a very important part in tourism industry since it has been giving huge contribution to the tourism sector. Serela Riau Hotel Bandung is one of the hotels in Bandung, which was founded in 2005. The Problem in Serela Riau Hotel Bandung is the decreased in occupancy which is cause decline by the level customer satisfaction. During the years 2014-2016 Serela Riau Hotel Bandung occupancy decreased by 15,92%. Therefore Serela Riau Hotel Bandung have a strategy to deal this problem with apply service recovery program as one of the solutions that can be implemented to increase customer satisfaction. In this research, the independent variabel (X) is service recovery consisting compensation, employee empowerment, employee behaviours, and communication. The dependent variabel (Y) is customer satisfaction. The type of research use are descriptive and verificative with method used are explanatory survey and cross sectional approach. The sample in this study is 109 respondents that member free individual traveler guests who made a complaint at Serela Riau Hotel Bandung, the sampling technique used purposive sampling. The data analysis technique used is multiple regression with software computer SPSS 23 for windows. Implementation of service recovery at Serela Riau Hotel Bandung in a high category, the dimension of employee behaviours get the highest ratings and lowest ratings is compensation. Then the feedback regarding the customer satisfaction at Serela Riau Hotel Bandung in the high category, the dimension of employee behaviours get the highest ratings and the dimension of communication get the lowest ratings. The results showed there is a significant effect of service recovery and customer satisfaction.

Keywords: Service Recovery, Compensation, Employee Empowerment, Employee Behaviours, Communication, And Serela Riau Hotel Bandung.