

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	1q
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Kepariwisata	12
2.1.1.1 Pengertian Pariwisata.....	12
2.1.1.2 Konsep Industri Pariwisata.....	13
2.1.1.3 Konsep Hotel.....	13
2.1.1.4 Klasifikas Hotel.....	14
2.1.2 Konsep <i>Service Recovery</i>	18
2.1.2.1 <i>Service Recovery</i> Dalam Pemasaran Jasa.....	18
2.1.2.2 <i>Service Recovery</i> Dalam Hotel.....	21
2.1.2.3 Definisi <i>Service Recovery</i>	22
2.1.2.4 Dimensi <i>Service Recovery</i>	24

2.1.2.5 Tipe-Tipe Tamu Yang Mengeluh.....	26
2.1.2.6 Bentuk-Bentuk <i>Service Failure</i>	27
2.1.2.7 <i>Service Recovery Strategy</i>	28
2.1.3 Konsep Kepuasan Tamu	31
2.1.3.1 Kepuasan Tamu Dalam <i>Consumer Behaviour</i>	31
2.1.3.2 Definisi Kepuasan Tamu.....	31
2.1.3.3 Tipe-Tipe Kepuasan Tamu.....	33
2.1.3.4 Pengukuran Kepuasan Tamu.....	34
2.1.3.5 Faktor Pendorong Kepuasan	35
2.1.4 Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu	36
2.1.5 Orisinalitas Penelitian.....	37
2.2. Kerangka Pemikiran	38
2.3 Hipotesis	42
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	45
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	45
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	52
3.2.4.1 Populasi.....	52
3.2.4.2 Sampel.....	52
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	53
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	55
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	55
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	60
3.2.7 Rancangan Analisis Data	62
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	62
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	63
3.2.8 Pengujian Hipotesis	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Profil Perusahaan dan Tamu Serela Riau Hotel Bandung	69
4.1.1 Profil Perusahaan.....	69
4.1.1.1 Identitas Perusahaan	69
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	70
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	70
4.1.1.4 Struktur Organisasi Serela Riau Hotel Bandung.....	73
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Tamu Serela Riau Hotel Bandung	74
4.1.2.1 Karakteristik Tamu Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	74
4.1.2.2 Karakteristik Tamu Berdasarkan Asal Tinggal.....	75
4.1.2.3 Karakteristik Tamu Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan.....	76
4.1.2.4 Pengalaman Tamu Serela Riau Hotel Bandung Berdasarkan Sumber Informasi	77
4.1.2.5 Pengalaman Tamu Berdasarkan Tipe Kamar	78
4.1.2.6 Pengalaman Tamu Berdasarkan Pernah Mengalami Keluhan.....	79
4.1.2.7 Pengalaman Tamu Serela Riau Hotel Bandung Berdasarkan Frekuensi Menyampaikan Keluhan.....	80
4.1.2.8 Pengalaman Tamu Serela Riau Hotel Bandung Berdasarkan Kompensasi	82
4.1.2.9 Pengalaman Tamu Serela Riau Hotel Bandung Berdasarkan Permohonan Maaf	83
4.2 Pelaksanaan <i>Service Recovery</i> yang Diharapkan Di Serela Riau Hotel Bandung.....	84
4.2.1 Tanggapan Tamu Terhadap <i>Compensation (Expected)</i>	84
4.2.2 Tanggapan Tamu Terhadap <i>Employee Empowerment (Expected)</i>	85
4.2.3 Tanggapan Tamu Terhadap <i>Employee Behaviour (Expected)</i>	87

4.2.4	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Communication (Expected)</i>	88
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Terhadap <i>Service Recovery</i> di Serela Riau Hotel Bandung (<i>Expected</i>).....	90
4.3	Pelaksanaan <i>Service Recovery</i> yang Dirasakan Di Serela Riau Hotel Bandung (<i>Perceived</i>)	92
4.3.1	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Compensation (Perceived)</i>	92
4.3.2	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Employee Empowerment (Perceived)</i>	94
4.3.3	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Employee Behaviours (Perceived)</i>	95
4.3.4	Tanggapan Tamu Terhadap <i>Communication (Perceived)</i>	97
4.3.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tamu Terhadap <i>Service Recovery</i> di Serela Riau Hotel Bandung (<i>Perceived</i>)	99
4.4	Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan <i>Service Recovery</i> Di Serela Riau Hotel Bandung	101
4.5	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Tamu Di Serela Riau Hotel Bandung	104
4.5.1	Analisis Regresi Berganda	104
4.5.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	104
4.5.1.2	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	106
4.5.1.3	Hasil Uji Asumsi Linearitas	118
4.5.1.4	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	108
4.5.1.5	Hasil Uji Multikolinearitas	109
4.5.1.6	Model Persamaan Regresi Berganda <i>Service Recovery</i> <i>Terhadap Kepuasan Tamu</i>	110
4.5.2	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	111
4.5.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	112
4.5.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	112
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	114
4.6.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	114

4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	115
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Rekomendasi.....	118
DAFTAR PUSTAKA	119