

**FPIPS: 1054/UN40.A2.6/PP/2019**

**KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA  
TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR  
LAMPUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada  
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



**Oleh:**

**Dian Tiur Ulina Pakpahan**

**1503687**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2019**

**KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA  
TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR  
LAMPUNG**

Oleh:

Dian Tiur Ulina Pakpahan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Dian Tiur Ulina Pakpahan 2019  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2019

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**

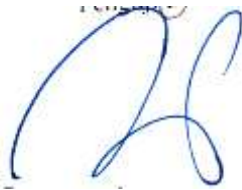
Dian Tiur Ulina Pakpahan

NIM. 1503687

**KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA  
TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR  
LAMPUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



**Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.**

NIP. 19810522 201012 1 006

Pembimbing II



**Rosita, S.S., M.A.**

NIP. 19781019 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



**Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.**

NIP. 19810522 201012 1 006

# KOMPARASI KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU SECARA TERTULIS DAN LISAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Dian Tiur Ulina Pakpahan

1503687

## ABSTRAK

Kepuasan akan terjadi ketika harapan yang terbentuk sesuai dan/atau melebihi kenyataan yang diterima. Begitu pun sebaliknya, ketika harapan yang terbentuk tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima akan menimbulkan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membandingkan kepuasan dan ketidakpuasan tamu secara tertulis dan lisan pada hotel bintang empat di Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa ulasan *online* dan data primer berupa hasil wawancara dengan narasumber. Dalam penelitian ini, ulasan *online* yang terkumpul berasal dari situs TripAdvisor dan Google Review dengan jumlah 104 ulasan dari lima hotel bintang empat yang ada di Bandar Lampung. Sedangkan narasumber terdiri dari 14 orang dengan kriteria sudah pernah menginap minimal di salah satu hotel bintang empat di Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat perbedaan kepuasan dan ketidakpuasan tamu jika disampaikan secara tertulis dan lisan. Hal yang bisa memberikan kepuasan dan ketidakpuasan untuk tamu lebih banyak ditemukan saat disampaikan secara lisan. Ketika menyampaikan melalui tulisan, tamu cenderung menyampaikannya secara singkat, tetapi ketika menyampaikan kepuasan dan ketidakpuasannya secara lisan, tamu dirasa lebih detail menyampaikan keseluruhan pengalamannya. Namun, ketika menyampaikan secara lisan, tamu cenderung lebih sering menyampaikan kepuasan dibandingkan ketidakpuasan. Hal ini diduga karena tamu merasa bahwa secara keseluruhan, hotel bintang empat di Bandar Lampung memang sudah sesuai dengan kriteria dan standar hotel berbintang empat pada umumnya dan tamu tidak segan untuk mengapresiasi secara langsung. Untuk itu, diharapkan untuk pihak manajemen hotel bintang empat di Bandar Lampung agar secara berkala melakukan survei secara langsung kepada tamu yang sedang menginap untuk mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan sehingga bisa mempertahankan hal yang sudah baik dan memperbaiki hal yang dianggap masih kurang.

**Kata Kunci:** Komparasi, Kepuasan, Ketidakpuasan, Tertulis, Lisan, Hotel Bintang Empat, Bandar Lampung.

**THE COMPARISON OF GUEST'S SATISFACTION AND  
DISSATISFACTION WRITTENLY AND ORALLY AT FOUR STAR HOTEL  
IN BANDAR LAMPUNG**

By:

Dian Tiur Ulina Pakpahan

1503687

**ABSTRACT**

*Satisfaction will happen when expectations are built according to /or exceed the reality. Likewise vice versa, when the expectations do not match the reality, it will lead into dissatisfaction. This study aims to identify and compare guest's satisfaction and dissatisfaction on a written and oral basis at four-star hotels in Bandar Lampung. This research is based on descriptive study and uses a qualitative approach, with a purposive sampling technique. The data sources used in this study are secondary data in the form of online reviews and primary data in the form of interviews with persons. In this study, the online reviews collected were from the TripAdvisor site and Google Review with 104 reviews from five four-star hotels in Bandar Lampung. Meanwhile, the speakers consisted of 14 people with the criteria that they had stayed at a minimum in one of the four-star hotels in Bandar Lampung. The results of this study are various in guest's satisfaction and dissatisfaction if they are delivered writtenly and orally. Things that can provide guest's satisfaction and dissatisfaction are found more when they are delivered orally. When conveying through writing, guests tend to convey it briefly, but when conveying their satisfaction and dissatisfaction orally, guests give more detailed conveying their overall experience. However, when delivering orally, guests tend to convey satisfaction more often than dissatisfaction. This is presumably because guests feel that four-star hotels in Bandar Lampung suit to the criteria and standards of four-star hotels in general. Moreover guests are not reluctant to appreciate directly. For this reason, it is expected that the management of four-star hotels in Bandar Lampung to periodically conduct surveys directly to guests who are staying to find out satisfaction and dissatisfaction "feel" so that they can maintain the good things and fix things that are considered still lacking..*

**Keywords:** *Comparison, Satisfaction, Dissatisfaction, Written, Oral, Four Star Hotel, Bandar Lampung.*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Definisi Istilah.....	6
1.6. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kepuasan Tamu .....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan .....	9
2.1.2 Ciri-ciri Konsumen yang Puas .....	10
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
2.2 Ketidakpuasan Tamu .....	11
2.3 Ulasan <i>Online</i> .....	12
2.4 Hotel.....	14
2.4.1 Pengertian Hotel.....	14
2.4.2 Jenis-jenis Hotel Berdasarkan Lokasi .....	14
2.4.3 Jenis-jenis Hotel Berdasarkan Tarif.....	15
2.4.4 Jenis-jenis Hotel Berdasarkan Bintang .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	17
2.6 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian .....	20

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	20
3.3 Sumber Data.....	23
3.4 Instrumen Penelitian .....	26
3.5 Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Profil Hotel Bintang Empat di Bandar Lampung .....	30
4.2 Hasil Temuan dan Pembahasan Secara Tertulis (Ulasan <i>Online</i> ) .....	33
4.2.1 Kepuasan Tamu .....	35
4.2.2 Ketidakpuasan Tamu .....	45
4.3 Hasil Temuan dan Pembahasan Secara Lisan (Wawancara) .....	56
4.3.1 Kepuasan Tamu .....	57
4.3.2 Ketidakpuasan Tamu .....	68
4.4 Komparasi Hasil yang disampaikan Secara Tertulis (Ulasan <i>Online</i> ) dan Lisan (Wawancara) .....	78
<b>BAB V SIMPULAN, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Simpulan .....	86
5.2 Rekomendasi.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>219</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrawadieh, Z., & Law, R. (2019). Determinants of Hotel Guests' Satisfaction From The Perspective of Online Hotel Reviewers. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 84-97.
- Arif, A. (2018, 12 30). *Definisi Review*. Retrieved from Rocket Manajemen: <https://rocketmanajemen.com/definisi-review/>
- Artanti, Y., & Lestari, N. (2010). "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 66-74.
- Barsky, J., & Labagh, J. (1992). A Strategy For Customer Satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33, 32-40.
- Berezina, K., Bilgihan, A., Cobanoglu, C., & Okumus, F. (2015). Understanding Satisfied and Dissatisfied Hotel Customer: Text Mining of Online Hotel Reviews. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-24.
- Budiman, B. (2018, 01 13). *Pariwisata Lampung Kian Memikat*. Retrieved from Lampung.antaranews.com: <https://lampung.antaranews.com/berita/302002/pariwisata-lampung-kian-memikat>
- Cadotte, E., & Turgeon, N. (1988). Key Factors In Guest Satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 8, 47.
- Chan, N., & Guillet, B. (2011). Investigation of Social Media Marketing: How Does The Hotel Industry in Hong Kong Perform in Marketing on Social Media Website? *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28, 345-368.
- Choi, T., & Chu, R. (2000). Levels of Satisfaction Among Asian and Western Travelers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 17, 116-132.



- Debora, Y. (2016, 12 5). *Berapa Besar Pengaruh Ulasan Pembeli Saat Berbelanja Online?* Retrieved 3 13, 2019, from Tirto.id: <https://tirto.id/berapa-besar-pengaruh-ulasan-pembeli-saat-berbelanja-online-b7Gm>
- Dolnicar, S. (2002). Business Travellers' Hotel Expectations and Disappointments: A Different Perspective to Hotel Attribute Importance Investigation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 7, 29-35.
- Emir, O. (2011). Customer Complaints and Complaint Behavior in Turkish Hotel Restaurants: An application in Lara and Kundu areas of Antalya. *African Journal of Business Management, Academic Journals*.
- Ferguson, G., & Ian, P. (2012). A Cross-National Investigation of University Students Complaining Behaviour and Attitudes to Complaining. *Journal of International Education in Business*, 50-70.
- Go Digital, I. (2017, 07 12). *Ulasan Google (Google Reviews) : Bagaimana Menggunakan Ulasan Google Untuk Mendapatkan Lebih Banyak Prospek.* Retrieved from IndonesiaGo.digital: <https://indonesiago.digital/ulasan-googlegoogle-reviews-bagaimana-menggunakan-ulasan-google-untuk-mendapatkan-lebih-banyak-prospek/>
- Gretzel, U., & Yoo, K. (2008). Use and Impact of Online Travel Reviews. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 35-46.
- Griffin, E. (2006). *A First Look At Communication Theory (Sixth Edition)*. New York: McGraw Hill Dictionary.
- Gruber, T., Stephan, C., Bahar, A., & Peter, N. (2010). Complaint Resolution Management Expectations in an Asymmetric Business to Business Context. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 360-371.
- Gundersen, M., Heide, M., & Olsson, U. (1966). *Hotel Satisfaction among Bussiness Travellers*. Cornell H.R.A.
- Handra. (2015). *Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang*. Retrieved from Jenis Hotel: <https://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang>

- Hardy. (2016, 06 10). *Jenis Sosial Media dan Perkembangannya*. Retrieved from Progress Technology: <https://www.progresstech.co.id/blog/jenis-sosial-media/>
- Heung, V. (2000). Satisfaction Levels of Mainland Chinese Travelers with Hong Kong Hotel Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12, 308-315.
- Johnston, R. (1995). The Determinants of Service Quality: Satisfiers and Dissatisfiers . *International Journal of Service Industry Management* , 53-71.
- Kim, B., Kim, S., & Heo, C. (2016). Analysis of Satisfiers and Dissatisfiers in Online Hotel Reviews on Social Media. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20-30.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lam, S., & Tang, C. (20013). Motivation Of Survey Employees in Construction Projects. *Journal of Geospital Engineering*.
- Leung, D., Rob, L., Hubert, V., & Dimitrios, B. (2013). Social Media in Tourism and Hospitality: A Literature Review. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30, 3-22.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba-Empat.
- Palupi, R., Kusumah, A., & Rosita. (2018). Analisis Komparasi Persepsi Atribut Kualitas Restoran Antara Pelanggan yang Puas Dengan Pelanggan yang Kurang Puas di Restoran Jepang All You Can Eat. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1.

- Pendidikan, D. (2019, 2 3). *Pengertian Review*. Retrieved from Dosen Pendidikan: <https://www.dosenpendidikan.com/pengertian-review-tujuan-contoh-cara-membuat/>
- Pendidikan, Dosen. (2019, 2 3). *Pengertian Komunikasi Lisan Dan Tertulis Secara Lengkap*. Retrieved from Dosen Pendidikan: <https://www.dosenpendidikan.com/pengertian-komunikasi-lisan-dan-tertulis-secara-lengkap/>
- Poon, W., & Low, K. (2005). Are Travellers Satisfied with Malaysian Hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 217-227.
- Redaksi. (2017, 11 09). *Lampung Catat Prestasi, Kunjungan Wisatawan Nusantara Tahun 2017 Kalahkan Bali*. Retrieved from Lensalampung.com: <http://lensalampung.com/go/lampung-catat-prestasi-kunjungan-wisatawan-nusantara-tahun-2017-kalahkan-bali/>
- Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13.
- Snellman, K., & Vihtkari. (2003). Customer Complaining Behavior in Tecnology Based Service Encounters. *International Journal of Service Industry Management*, 217-231.
- Sora. (2015, 6 26). *Pengertian Hotel dan Jenis Hotel*. Retrieved from Pengertianku: <http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-hotel-dan-jenis-hotel.html>
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Andi.

- Triana, D., Kusumah, A., & Marhanah, S. (2019). The Influence of Atmospheric Elements on The Overall Guest Impression: The Case of Lobbies in Three Star Hotels in Bandung City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 259.
- Utami, N. (2018, 5 21). *Empat Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from Jurnal.id: <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-ketahui-4-metode-mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Vela'zquez, Beatriz, M., Mari'a, F., Irene, G., & Gloria, B. (2010). Causes For Complaining Behaviour Intentions: The Moderator Effect of Previous Customer Experience of The Restaurant. *Journal of Service Marketing*, 532-545.
- Wang, Y., & Fesenmaier, D. (2004). Modeling Participation in an Online Travel Community. *Journal of Travel Research*, 42, 261-270.
- Winarni, & Hardjanti, D. (2007). Pengaruh Penanganan Perilaku Keluhan Konsumen (Perilaku Karyawan, Kecepatan Perusahaan, Pemberian Kompensasi) Terhadap penggunaan Ulang Jasa Iklan (Studi Kasus pada CV. Inovasi Advertising, Surabaya). *Jurnal Aplikasi Administrasi*.
- Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of Social Media in Online Travel Information Search. *Tourism Management*, 31, 179-188.
- Xu, X., & Li, Y. (2016). The Antecedents of Customer Satisfaction and Dissatisfaction Toward Various Types of Hotels: A Text Mining Approach. *Xu, X., & Li, Y. (2016). The antecedents of customer satisfaction and dissatisfaction toward various types of hotels:International Journal of Hospitality Management* , 57-69.