

No. Daftar FPIPS : 5012/UN.40.2.5.2/PL/2015

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**
(Survei Pada Kunjungan Wisatawan Individu di Trans Studio Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata
Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Disusun oleh

Fauzia Dwisti Karina

1000629

**MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2015

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG**
(Survei Pada Wisatawan Domestik)

Oleh
Fauzia Dwisti Karina
1000629

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

© Fauzia Dwisti Karina., 2015
Universitas Pendidikan Indonesia
Oktober 2015

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

ABSTRAK

Fauzia Dwisti Karina 1000629 “**Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara**” (Survei terhadap wisatawan domestik) di bawah bimbingan Gitasiswhara, S.E., Par., MM., dan Taufik Abdullah, S.E., MM., Par.

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang cukup pesat dan tidak dapat lepas dari peran serta sektor lain, salah satunya adalah transportasi. Jasa transportasi udara, sebagai transportasi yang terpenting, membutuhkan dukungan bandar udara yang merupakan salah satu unsur pariwisata yakni *accessibility*. Salah satu bandara di Indonesia yakni Bandara Husein Sastranegara Bandung selalu mengalami peningkatan penumpang setiap tahunnya hingga mencapai *over capacity*. Hal itu membuat banyak keluhan masuk kepada PT. Angkasa Pura II selaku pengelola bandara. Banyaknya keluhan yang masuk akan mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk dapat memperbaiki kegagalan jasa, pihak bandara menerapkan *service recovery* yang berupa tindakan, usaha atau proses untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini, *service recovery* terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice* dan *outcome justice*, sedangkan kepuasan penumpang yang diperoleh dari hasil perbandingan antara kinerja yang dirasakan (*perceived*) dengan harapan penumpang (*expected*). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah memberikan *complaint* dan mendapatkan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan *explanatory* dengan waktu penelitian kurang dari satu tahun (*cross sectional method*). Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh dan atau mendapatkan hasil mengenai kepuasan penumpang terhadap *service recovery*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi *service recovery* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang

Kata kunci: *service recovery*, *Service Failure*, transportasi udara, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

Fauzia Dwisti Karina 1000629 “**Influence of Service Recovery towards Passengers Satisfaction at Husein Sastranegara Airport**” (Survey towards domestic tourists) under the supervision of Gitasiswhara, S.E., Par., MM., and Taufik Abdullah, S.E., MM., Par.

Tourism is one of industries that is growing quite rapidly and cannot be separated from the roles of other sectors. One of those sectors is transportation. Air transportation service, as the most important transportation, needs assistance from airport that has one of tourism elements which is accessibility. One of the airports in Indonesia, which is Husein Sastranegara Bandung airport, always faces increase in the number of passengers in every year which cause over capacity. It makes PT Angkasa Pura II, as the maintainer of the airport, receive many complaints from the passengers. Those complaints will affect the passengers' satisfaction. In order to decrease service failure, the airport management applies service recovery in the form of actions, efforts, or process to increase passengers satisfaction. In this study, service recovery that consists of procedural justice, interactive justice and outcome justice. In the other hand, passengers satisfaction which is obtained from the comparison result between the performance perceived by the passengers (perceived) and the passengers' expectation (expected). The population of respondents in this study is 100 passengers who have ever made complaints and received service recovery at Husein Sastranegara airport. The method used in this study is descriptive- explanatory method with less than a year length of research (cross sectional method). The data analysis and hypothesis test technique used in this study is multiple linear regression. The purposes of this study are to gain and/or get the result about passengers satisfaction towards service recovery. The result of this study shows that the entire dimension of service recovery has significant influence towards passengers satisfaction.

Keywords: Service Recovery, Service Failure, Aircraft, Passengers' Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK.....
i

ABSTRACT.....
ii

KATA PENGANTAR.....
iii

UCAPAN TERIMA KASIH.....
iv

DAFTAR ISI
viii

DAFTAR TABEL.....
xii

DAFTAR GAMBAR.....
xiv

BAB 1 PENDAHULUAN.....
1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....
1

1.2 Rumusan Masalah.....
11

1.3 Tujuan Penelitian.....
11

1.4 Kegunaan Penelitian.....
11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS.....

13

2.1 Kajian Pustaka.....
13

2.1.1	Konsep Pariwisata.....	13
2.1.1.1	Hubungan Antara Industri Pariwisata Dengan Pariwisata.....	17
2.1.2	Konsep <i>Service Recovery</i>	21
2.1.2.1	<i>Service Recovery</i> Bagian dari Pemasaran Jasa.....	21
2.1.2.2	<i>Service failure</i>	29
2.1.2.3	Definisi <i>Service Recovery</i>	32
2.1.2.4	Dimensi <i>Service Recovery</i>	34
2.1.4	Konsep Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.4.2	Ekspektasi dan Persepsi Konsumen.....	42
2.1.4.3	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	43
2.1.5	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
2.1.6	Orisinalitas Penelitian.....	49
2.2	Kerangka Pemikiran.....	51
2.2.1	Hipotesis.....	55
	BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	
		57

3.1	Objek Penelitian.....	57
3.2	Metode Penelitian.....	57
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Dilakukan.....	57
3.2.1.1	Jenis Penelitian.....	57
3.2.2.1	Metode Penelitian.....	58
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian.....	59
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.....	68
3.2.4.3	Teknik Sampling.....	69
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.2.6	Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	70
3.2.6.1	Pengujian Validitas.....	70
3.2.6.2	Pengujian Realibilitas.....	76
3.2.7	Rancangan Analisis Data.....	77

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	78
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	78
3.2.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	79
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Profil Bandara Husein Sastranegara.....	84
4.1.1 Profil Perusahaan.....	84
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	84
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	85
4.1.1.3 Pelayanan yang Ditawarkan.....	87
4.1.1.3.1 Informasi Komersial.....	88
4.1.2 Profil Responden.....	90
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	90
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan	91
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	92
4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	93

4.1.2.6 Profil Responden Berdasarkan Tujuan dan Partner Bepergian	93
4.1.2.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bandara	94
4.1.2.8 Profil Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Bandara Secara keseluruhan.....	95
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	96
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Procedural Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	97
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Interactive Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	99
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Outcome Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	101
4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	103
4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Dirasakan (<i>perceived</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	105
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Procedural Justice</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	105
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Interactive Justice</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	107
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Outcome Justice</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) di Bandara Husein Sastranegara.....	109
4.3.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	111
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan di Bandara Husein	

Sastranegara.....	
113	
4.5 Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Penumpang di	
Bandara Husein Sastranegara.....	117
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	
117	
4.5.1.1 Uji Asumsi Normalitas.....	117
4.5.1.2 Uji Asumsi Multikolinearitas.....	118
4.5.1.3 Uji Asumsi Heterokedastisitas.....	119
4.5.1.4 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	120
4.5.1.5 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi secara Simultan (Uji F)	121
4.5.1.6 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi secara Parsial (Uji t)	122
4.5.1.7 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Recovery</i>	
Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara	123
4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	124
4.6.1 Temuan Hasil Penelitian yang Bersifat Teoritik.....,	124
4.6.2 Temuan Penelitian yang Bersifat Empirik.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	
126	
5.1 Kesimpulan.....	
126	
5.2 Rekomendasi.....	
127	
DAFTAR PUSTAKA.....	
128	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
-------	-------------	-----

1.1	Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Menurut Pintu Masuk Tahun 2009-2014.....	4
1.2	Arus Penumpang Angkutan Udara Bandara Husein Sastranegara Bandung (Kedatangan dan Keberangkatan).....	5
1.3	Daftar Maskapai Penerbangan yang Beroperasi di Bandara Husein Sastranegara.....	6
1.4	Data Keluhan Penumpang Terhadap Bandara Husein Sastranegara 2013-2014.....	8
2.1	Definisi <i>Service Recovery</i>	33
2.2	Definisi Kepuasan Konsumen Menurut Ahli.....	38
2.3	Orisinalitas Penelitian.....	49
3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	59
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	66
3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	72
3.4	Hasil Uji Validitas <i>Expectations</i> dan <i>Perceived</i> Instrumen Penelitian.....	73
3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	77
4.1	Informasi Perusahaan Komersil di Bandara Husein Sastranegara.....	88
4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	90
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir.....	91
4.4	Profil Responden Berdasarkan Tujuan dan Partner Saat Bepergian.....	94
4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Procedural Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	97
4.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Interactive Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	99
4.7	Tanggapan Responden Tentang <i>Outcome Justice</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	102
4.8	Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Diharapkan di Bandara Husein	

	Sastranegara.....	103
4.9	Tanggapan Responden Tentang <i>Procedural Justice</i> yang Dirasakan (<i>perceived</i>)	105
4.10	Tanggapan Responden Tentang <i>Interactive Justice</i> yang Dirasakan (<i>perceived</i>).....	107
4.11	Tanggapan Responden Tentang <i>Outcome Justice</i> yang Dirasakan (<i>perceived</i>).....	110
4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Recovery</i> yang Dirasakan (<i>perceived</i>).....	111
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Dari Pelaksanaan <i>Service Recovery</i> Bandara Husein Sastranegara.....	114
4.14	Rekapitulasi Kepuasan Penumpang Mengenai <i>Service Recovery</i> Di Bandara Husein Sastranegara.....	116
4.15	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	117
4.16	Hasil Uji Normalitas.....	118
4.17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	119
4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	119
4.19	Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	120
4.20	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi.....	121
4.21	Hasil Output ANOVA.....	121
4.22	Hasil Koefisien Regresi.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	<i>Inbound Tourism By Mode of Transportation</i>	3
1.2	Hasil Pra Penelitian	9
2.1	<i>The Service Marketing Triangle</i>	24
2.2	5 GAP Pada Pelayanan.....	31
2.3	<i>Three Dimensions of Perceived Fairness in Service Recovery Process</i>	35

2.4	Pendekatan Diskonfirmasi Pengharapan Terhadap Konsumen.....	40
2.5	<i>Importance-Performance Matrix</i>	46
2.5	Kerangka Pemikiran	54
2.6	Paradigma Penelitian.....	55
3.1	Regresi Berganda.....	82
4.1	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	92
4.2	Profil Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	93
4.3	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bandara Husein Sastranegara.....	95
4.4	Profil Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Bandara Husein Sastranegara Secara Keseluruhan.....	96
4.5	<i>Service Recovery</i> yang Diharapkan Pada Garis Kontinum.....	105
4.6	<i>Service Recovery</i> yang Dirasakan Pada Garis Kontinum	113

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arista Atmadjati. 2012. *Manajemen Bandar Udara*. Leutikaprio: Yogyakarta.
- Asep Hermawan. 2009. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo
- Battaglia, Daniel. et.al. 2012. *Service recovery: a method for assessing performance*. Journal of business process management vol.18 No. 6. pp. 949-963.
- Boshoff, Christo, Peelan, Ed, et.al. 2005. *A Differentiated Approach to Service Recovery*. NRG Working Paper Series.
- Bougie, Roger. 2010. *Research Methods for business : a skill building approach*. Wiley
- Bowie, David & Buttle, Francis. *Hospitality Marketing an Introduction*. Burlington: Elsevier.
- Creutzfeldt, Naomi. 2013. *How Important is Procedural Justice for Consumer Dispute Resolution*. Business Media New York.
- Cunha, Miguel and Rego, Armenio. et.al. *Improvisation in Service Recovery*. Journal of Maneging Service Quality Vol.19 No.6 p.657-669.
- Davidow, Moshe.2003.*Organizational Responses to Customer Complaints: What works and What Doesn't*. Journal of Service Research. Vol.5, p.225-250
- Dayan, Mumin and Benedetto, Anthony Di. 2008. *Procedural and Interactional Justice Perceptions and Teamwork Quality*. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 23/8/ 566-576
- De Fretes, Christian. 2014. *Pemodelan Demand Penumpang Bandara Domine Eduard Osok di Kota Sorong, Papua Barat*. Tesis Program Studi Magister Teknik Sipil.. Universitas Atma Jaya: Yogyakarta.
- Debbage, Keith. 2005. *The Management of Tourism*. Sage: New Delhi
- Dziedzic, Ewa. 2008. *Impact of Improved Accessibility on The Chosen Destinations in Poland*. An Enterprise Odyssey. International Conference Proceedings. University of Zargeb
- Effendi M. Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV Saguling Seto
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: PenerbitAndi.
- ferrell, O.C & Hartline, Michael. 2010. *Marketing Strategy*. Mason: South western

- George, Igy. 2013. *Modified Importance-Performance Analysis of Airport Facilities – A Case Study of Cochin International Airport Limited*. IOSR Journal of Humanities And Social Science, Volume 17, p.09-15. India
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Graham, Anne. 2008. *Managing Airports: Third edition*. Elsevier: Burlington
- Grigoroudis, Evangelos & Siskos, Yannis. 2012. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Springer: Greece
- Higgins, Freya. 2007. *Capitalist globalization, Corporatized, Tourism and Their Alternatives. Tourism Management in 21st Century*.
- Hudson, Simon. 2008. *Tourism and hospitality marketing*. Sage Pub: New Delhi
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* .Jakarta :Raja grafindo Persada
- _____.2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jen, William, Lu, Mingying, et.al. 2013. *Effects of Airport Servicescape on Passengers' Satisfaction: A Hierarchical Approach and Importance-Performance Analysis. Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol.9*.
- Katarellos, Eleftherios & Koufodontis, Iason. 2010. *Airport Capacity and Tourism: The Case of Greek Island*. Athens, Greece
- Kau, A.K and Loh, E.W.Y. 2006. *The Effect of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison Between Complainants and Non Complainants. Journal of Service Marketing*, 20 (2), 101-111.
- Komunda, Mabel & Osarenkhoe, Aihie. 2012. *Remedy or Cure for service failure? effects of service recovery on customer satisfaction and loyalty. Business process .Management Journal*. Vol. 18 No.1 p 82-103
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson: New Jersey
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. New Jersey. Prentice Hall
- Kotler, Philip, Bowen, John T, Makens James C. 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism*. New Jersey : Pearson.
- Kulscar, Erika. 2012. *Considerations On Tourist Marketing Theory and Practice in Romania*. Journal of Tourism. Babes-Bolyai University.
- Kutjojo. 2009. *Metode Penelitian*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.

- Lovelock, Christopher danWirtz, Jochen. 2011. *Services Marketing Seventh Edition*. Pearson: New Jersey.
- Mammadov, Rufat. 2012. *The Importance of Transportation in Tourism Sector. 7th silk Road International Conference "Challenges and Opportunities of Sustainable Economic Development in Eurasian Country*
- Matilla, Anna. 2008 . *Hanbook of Hospitality marketing management* elsevier : Burlington
- Mattila, Annie (2010). *Do woman like options more than men? an examination in the context of service recovery. Journal of services marketing*. Vol 24/7. p.499-508
- Mattila, S. Anna. 1999. *An Examination of Factors Affecting Service Recovery in Restaurant Setting*. Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 23, No. 3.
- McCabe, Scott. 2009. *Marketing communications in Tourism and Hospitality Concepts, Strategic, and Cases*. Oxford. Elsevier.
- Middleton, Victor. 2009. *Marketing in Travel and Tourism*. Burlington: Elsevier
- Mosahab, Rahim. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Meditation*. Internasional Business Research Vol. 3, No.4.
- Mostafa, Rania. et.al. 2014. *The cure scale: a multidimensional measure of service recovery strategy*. Journal of service Marketing p.300-310.
- Mostert, P.De Meyer, C.F and van Rensburg, L.R.J. 2009. *The Influence of Service Failure and Service Recovery on Airline Passengers' Relationships with Domestic Airlines: an Exploratory Study*. South African Business Review Vol. 13 Number 2.
- Muzahid Akbar, Muhammad. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, And Costumer Satisfaction On Costumer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No.1, pp.24-38.
- Nugroho, Agung. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*. Jogjakarta: Andi
- Nyoman. S. Pendit (2006). *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Okumus, Fevzi. et.al. 2010. *Strategic Management for Hospitality and Tourism*. Elsevier: Burlington
- Page, J. Stephen. 2009. *Tourism Management Managing for Change Third Edition*. Oxford: Elsevier

- Park, Seul Gi . et.al. 2014. *Complaint Behavior Intentions and Expectation of Service Recovery in Individualistic and Collectivistic Culture*. International Journal of Culture, tourism and hospitality research. Vol. 8 No.3 p. 255-271
- Peter, Paul.J dan Olson, Jerry.C. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Salemba empat: Jakarta
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta : PT. GramediaWidiasarana Indonesia
- Raju, G.P. 2009. *Tourism Marketing and Management*. Delhi: Manglam Publications
- Riandina W.O dan Rita Nurmalina. S. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Jurnal Agro Ekonomi, Vol. 24 No.1
- Ririn Ratnasari & Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalila Indonesia
- Ruyter, Ko de. & Wetzels, Martin.2000. *Customer Equity Considerations in Service Recovery: a cross-industry perspective*. International Journal of Service Industry Management
- Sabharwal, Nidhi & Soch, Harmeen. 2011. *Confirmatory Factor Analysis of Determinants of Service Recovery*. Global Business Review Vol.12 No.2 p 297-318
- Sakti Adji Adisasmita. 2012. *Penerbangan dan Bandar Udara*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Shaw, Stephen. 2007. *Airline Marketing and Management sixth edition*. Ashgate: Hampshire
- Simons, Jacob & Kraus, Mark. 2005. *Analytical Approach for Allocating Service Recovery Efforts to Reduce Internal Failures*. Journal of Service Research Vol. 7 No.3 p 277- 289.
- Spilane, James. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____.2012.*Metodelogi Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarwan, Ujang et al. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Seri 1. Bogor. IPB Press

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Uma Sekaran. 2011. *Research Methods for Business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat

Wahid sulaiman. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi

Walker, L. Jean Harrison. 2012. *The role of cause and effect in service failure*.
Journal of Services Marketing p.115-123.

Wiratna Sujarweni & Endrayanto. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Jogjakarta: Graha Ilmu

Yoeti, Oka. 2004. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

http://dapp.bappenas.go.id/website/peraturan/file/pdf/UU_2009_010.pdf

<http://media.unwto.org/press-release>

<http://travel.kompas.com>

tiket-pesawat.blogspot.com

<http://www.ilmuterbang.com/artikel-mainmenu-29/peraturan-penerbangan-mainmenu-81/19-peraturan-penerbangan-umum/172-undang-undang-nomor-1-tahun-tentang-penerbangan-dari-sisi-bandar-udara?start=3>, diakses pada tanggal 16 Juni 2014, pukul 12.53 WIB

Undang-Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

UNWTO Asia Pacific News Letter Issue 2014.

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Gitasiswhara, S.E., Par., MM.
NIP. 19730510 200812 1 002

Pembimbing II



Taufik Abdullah S.E., MM., Par
NIP. 19851024 201404 1 001

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata

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

Tanggung Jawab Yuridis Ada Pada Penulis



Fauzia Dwisti Karina
1000629