

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	14
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	14
1) Konsep Pemasaran Jasa .....	14
2) Pemasaran Jasa Perhotelan.....	19
3) Bauran Pemasaran Jasa Perhotelan .....	21
4) Proses .....	23
5) Sistem Penyampaian Jasa .....	25
2.1.2 Konsep <i>Service Encounter</i> .....	29
1) Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Service Encounter</i> .....	32
2) Mengelola <i>Service Encounter</i> .....	37
3) <i>Technology Infusion Strategy</i> pada <i>Service Encounter</i> .....	43
4) Indikator <i>Service Encounter</i> .....	47

2.1.3	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	48
	1) Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	52
	2) Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	54
	3) Kepuasan Pelanggan dalam Model Gap Kualitas Jasa.....	58
2.1.4	Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	66
2.1.5	Resume Hasil Penelitian Pendahuluan .....	69
2.2	Kerangka Pemikiran .....	70
2.4	Hipotesis .....	76
 <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	78
3.2	Metode Penelitian .....	78
	3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan.....	78
	3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	80
	3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	87
	3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	88
	3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	92
	3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	97
	3.2.7 Teknik Analisis Data .....	106
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	116
	4.1.1 Gambaran Umum Hotel Bintang Tiga Kota Bandung ...	116
	4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden .....	121
	4.1.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Encounter</i> Hotel Bintang Tiga.....	133
	4.1.4 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	159
	4.1.5 Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	181

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	187
4.2.1 Gambaran <i>Service Encounter</i> Hotel Bintang Tiga .....	187
4.2.2 Gambaran Tingkat kepuasan Pelanggan .....	191
4.2.3 Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	194
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	197
4.3.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	197
4.3.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	200
4.4 Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis .....	202
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	208
5.2 Rekomendasi .....	209
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	211
<b>LAMPIRAN</b>	

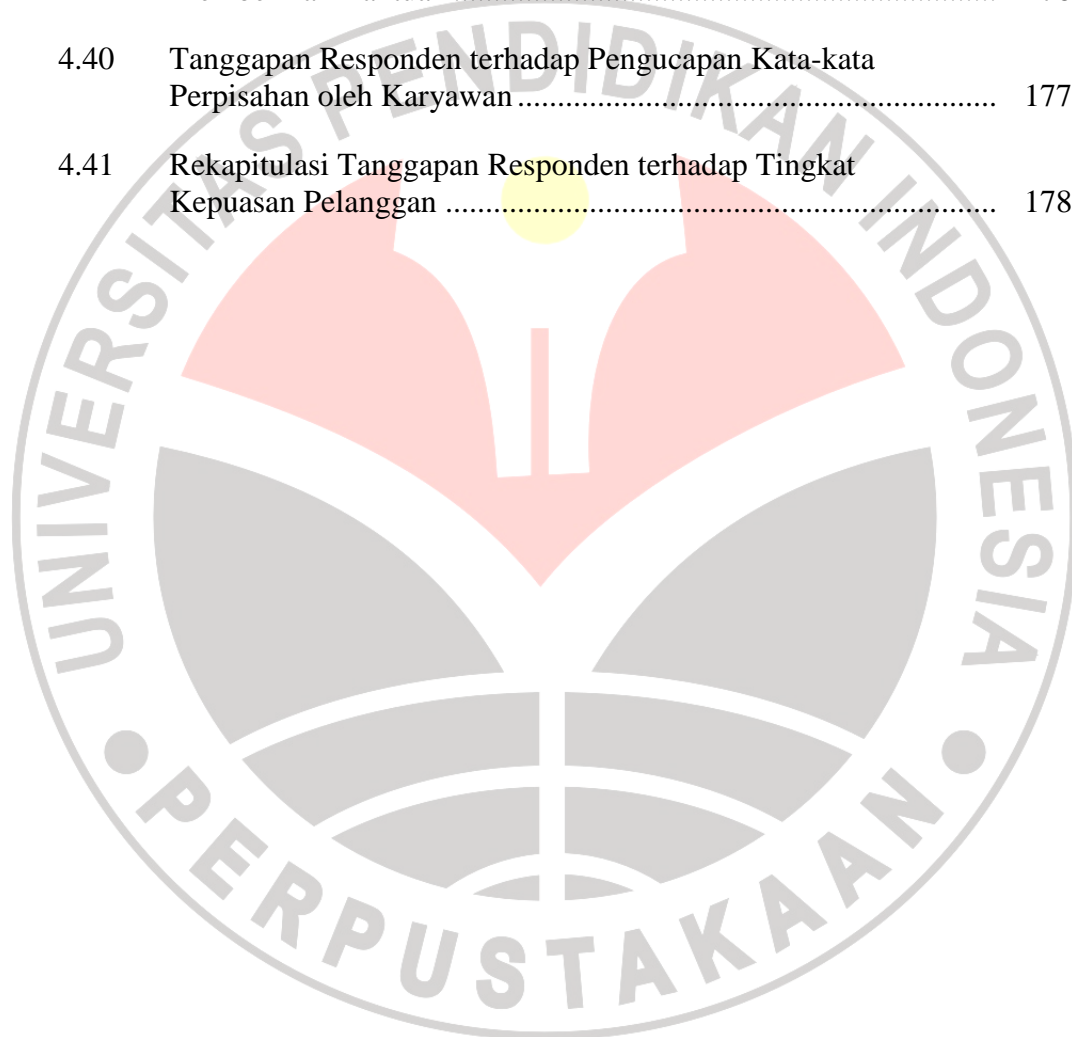
## DAFTAR TABEL

TABEL	Keterangan	Hal
1.1	Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Usaha Tahun 2005-2007 (Milyar Rupiah).....	2
1.2	Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang di 10 Propinsi daerah Tujuan Wisata Tahun 2005-2007 .....	4
1.3	Pertumbuhan Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang di Kota Bandung tahun 2005-2007 .....	5
1.4	Jumlah Tamu Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung Tahun 2005-2007.....	6
2.1	Definisi Pemasaran.....	18
2.2	<i>Organizational Control Systems for Employee Empowerment</i> .....	36
2.3	Perilaku yang Harus Dilakukan dan Tidak Dilakukan Dalam Pelayanan Secara Umum.....	38
2.4	Penelitian Pendahuluan .....	67
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	81
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	88
3.3	Data Pelanggan Hotel Berbintang Tiga di Kota Bandung Tahun 2007 .....	89
3.4	Penyebaran Proporsi Sampel pada Setiap Wilayah Bandung Barat dan Tengah.....	94
3.5	Interpretasi Nilai $r$ .....	101
3.6	Hasil Pengujian Validitas <i>Service Encounter</i> .....	103
3.7	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	104
3.8	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	105
3.9	Interpretasi Skor .....	108
3.10	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....	109
3.11	Skor Setiap Item Pertanyaan .....	109

3.12	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	111
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	120
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	121
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	122
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	123
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	125
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap di Hotel .....	126
4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Hotel dalam Enam Bulan .....	128
4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap .....	129
4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Tipe Kamar yang Sering Digunakan .....	130
4.10	Tanggapan Responden terhadap Informasi Melalui Situs Internet.....	133
4.11	Tanggapan Responden terhadap Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Situs Internet .....	135
4.12	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Karyawan Menjawab Telepon .....	136
4.13	Tanggapan Responden terhadap Sikap Karyawan Memperkenalkan Nama Hotel dan Identitas diri .....	138
4.14	Tanggapan Responden terhadap Informasi yang Disampaikan Karyawan Hotel.....	139
4.15	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	141
4.16	Tanggapan Responden terhadap Kesungguhan Karyawan Memahami Informasi dari Pelanggan .....	142
4.17	Tanggapan Responden terhadap Kondisi Lingkungan Hotel.....	144
4.18	Tanggapan Responden terhadap Pakaian Karyawan .....	146

4.19	Tanggapan Responden terhadap kesungguhan Karyawan Menyapa Pelanggan .....	147
4.20	Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan	149
4.21	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	150
4.22	Tanggapan Responden terhadap Cara Bicara Karyawan	152
4.23	Tanggapan Responden terhadap Kesiapan Karyawan Memberikan Bantuan .....	153
4.24	Tanggapan Responden terhadap Pengucapan Kata-kata Perpisahan oleh Karyawan .....	154
4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>Service Encounter</i> .....	156
4.26	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Informasi Melalui Situs Internet.....	158
4.27	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Situs Internet .....	159
4.28	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kecepatan Karyawan Menjawab Telepon.....	161
4.29	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Sikap Karyawan Memperkenalkan Nama Hotel dan Identitas diri	162
4.30	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Informasi yang Disampaikan Karyawan Hotel.....	164
4.31	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan .....	165
4.32	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kesungguhan Karyawan Memahami Informasi dari Pelanggan.....	166
4.33	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kondisi Lingkungan Hotel.....	168
4.34	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Pakaian karyawan.....	169
4.35	Tanggapan Responden terhadap kesungguhan Karyawan Menyapa Pelanggan .....	170

4.36	Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan	172
4.37	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	173
4.38	Tanggapan Responden terhadap Cara Bicara Karyawan	174
4.39	Tanggapan Responden terhadap Kesiapan Karyawan Memberikan Bantuan .....	176
4.40	Tanggapan Responden terhadap Pengucapan Kata-kata Perpisahan oleh Karyawan .....	177
4.41	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	178



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Keterangan	Hal
1.1	Persentase Keluhan Pelanggan terhadap Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung Tahun 2005-2007 .....	8
2.1	Lima Elemen Dalam Siklus Kegiatan Pemasaran Perhotelan ....	20
2.2	Model Pelayanan Hotel .....	30
2.3	<i>The Service Encounter Triad</i> .....	34
2.4	<i>Service Profit Chain</i> .....	36
2.5	Peranan teknologi dalam <i>Service Encounter</i> .....	42
2.6	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	49
2.7	Model Diskonfirmasi Ekspektasi .....	50
2.8	Proses Kepuasan Pelanggan .....	54
2.9	Model Kesenjangan oleh Parasuraman (Parasuraman's gap Model) .....	58
2.10	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan terhadap Industri Jasa .....	60
2.11	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung.....	75
2.12	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung.....	76
3.1	Pembagian Sampel Pelanggan Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung.....	95
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	120
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	121
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	123
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	124



4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	125
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Menginap di Hotel .....	127
4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Hotel dalam Enam Bulan .....	128
4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap .....	129
4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Tipe Kamar yang Sering Digunakan .....	131
4.10	Tanggapan Responden terhadap Informasi Melalui Situs Internet.....	134
4.11	Tanggapan Responden terhadap Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Situs Internet .....	135
4.12	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Karyawan Menjawab Telepon .....	137
4.13	Tanggapan Responden terhadap Sikap Karyawan Memperkenalkan Nama Hotel dan Identitas diri.....	138
4.14	Tanggapan Responden terhadap Informasi yang Disampaikan Karyawan Hotel.....	140
4.15	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	141
4.16	Tanggapan Responden terhadap Kesungguhan Karyawan Memahami Informasi dari Pelanggan .....	143
4.17	Tanggapan Responden terhadap Kondisi Lingkungan Hotel.....	145
4.18	Tanggapan Responden terhadap Pakaian karyawan.....	149
4.19	Tanggapan Responden terhadap kesungguhan Karyawan Menyapa Pelanggan.....	146
4.20	Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan.....	148
4.21	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	151
4.22	Tanggapan Responden terhadap Cara Bicara Karyawan .....	152

4.23	Tanggapan Responden terhadap Kesiapan Karyawan Memberikan Bantuan .....	153
4.24	Tanggapan Responden terhadap Pengucapan Kata-kata Perpisahan oleh Karyawan .....	155
4.25	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Informasi Melalui Situs Internet.....	158
4.26	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Situs Internet .....	160
4.27	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kecepatan Karyawan Menjawab Telepon.....	161
4.28	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Sikap Karyawan Memperkenalkan Nama Hotel dan Identitas diri.....	163
4.29	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Informasi yang Disampaikan Karyawan Hotel.....	164
4.30	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	165
4.31	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kesungguhan Karyawan Memahami Informasi dari Pelanggan .....	167
4.32	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Kondisi Lingkungan Hotel .....	168
4.33	Tanggapan Kepuasan Responden terhadap Pakaian karyawan..	169
4.34	Tanggapan Responden terhadap kesungguhan Karyawan Menyapa Pelanggan.....	171
4.35	Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan Karyawan .....	172
4.36	Tanggapan Responden terhadap Pengaturan Intonasi Suara Karyawan.....	173
4.37	Tanggapan Responden terhadap Cara Bicara Karyawan .....	175
4.38	Tanggapan Responden terhadap Kesiapan Karyawan Memberikan Bantuan .....	176
4.39	Tanggapan Responden terhadap Pengucapan Kata-kata Perpisahan oleh Karyawan .....	177

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Koding Data Karakteristik dan Pengalaman Responden
- Lampiran 4 Koding Data Ordinal Variabel Penelitian
- Lampiran 5 Koding Data Interval Penelitian
- Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil SPSS Perhitungan Frekuensi Variabel X dan Y
- Lampiran 8 Hasil SPSS Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 9 Perhitungan Manual Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10 Perhitungan Manual Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 11 Interpolasi Data
- Lampiran 12 Agenda Bimbingan
- Lampiran 13 Tabel Distribusi  $t$
- Lampiran 14 Nilai-nilai  $r$  *Product Moment*