

## ABSTRAK

Pariwisata adalah salah satu jenis industry yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Aktivitas pariwisataapun tidak dapat terlepas dari berbagai sektor pariwisata yang saling mendukung dan terintegrasi satu sama lain sehingga dapat menarik kunjungan wisatawan ke Indonesia. Industri perhotelan merupakan industri yang penting dalam aktivitas pariwisata karena industri perhotelan merupakan salah satu industri yang memberikan kontribusi besar bagi sektor pariwisata khususnya di Jawa Barat. Pentingnya strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak hotel menjadi prioritas utama bagi Hotel Mitra Bandung untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa kepada pelanggan, agar pelanggan tersebut kembali menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Dengan demikian Hotel Mitra Bandung menerapkan strategi *service recovery* untuk meningkatkan kepuasan tamu menginap. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, dengan paradigma penelitian kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*, objek dalam penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Hotel Mitra Bandung, serta jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda dengan alat bantu *software* komputer *SPSS 20 for windows*. Berdasarkan tanggapan tamu program *service recovery* berhasil mendapatkan tanggapan yang baik dari tingginya nilai kontinum. Dimensi *procedural justice* mendapatkan penilaian paling tinggi dari tamu Hotel pada tingkat tanggung jawab pihak hotel dalam penanganan keluhan. Hal ini dikarenakan dalam situasi pemulihan layanan, *procedural justice* mengacu pada cara di mana proses pemulihan dioperasionalkan dan hasil pemulihan disajikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *service recovery* dengan dimensi *Procedural justice* (X1), *Distributive justice* (X2), dan *Interactional justice* (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan menginap. Hotel Mitra Bandung perlu melakukan pelatihan lebih lanjut terhadap *staff* hotel dengan memberikan pelatihan *service* yang efektif secara berkala, agar *staff* hotel lebih matang dan dapat memenuhi kebutuhan akan keinginan tamu hotel, agar terhindar terjadinya kegagalan *service*.

Kata Kunci : *Service Recovery, Customer Satisfaction*

## ABSTRACT

Tourism is one type of industry that is capable of accelerating economic growth and job creation, increasing income, standard of living, as well as stimulating other productive sectors. Tourism activity can not be separated from the various tourism sector are mutually supportive and integrated with each other so as to attract tourists to visit Indonesia. The hospitality industry is an important industry in tourism activity because the hospitality industry is one industry that contributes greatly to the tourism sector, especially in West Java. The importance of marketing strategies undertaken by the hotel become a top priority for Mitra Hotel Bandung to improve the quality of products and services to customers, so that customers re-use of products and services offered. Thus Mitra Hotel Bandung implement service recovery strategies to increase the satisfaction of the guest's stay. This type of research is descriptive and causal, the quantitative research paradigm and the sampling technique used is nonprobability sampling by using accidental sampling, the object of this research is the individual guests who stayed at Hotel Mitra Bandung, as well as the total sample of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression techniques with computer software tool SPSS 20 for windows. Based on guest service recovery program managed to get a good response from the high value of kontinium. The dimensions of procedural justice get the highest ratings of guest at the hotel level of responsibility in the handling of complaints. This is because in a service recovery situation, procedural justice refers to the manner in which the process of recovery and recovery results presented operationalized. The research findings show that service recovery with Procedural justice dimensions (X1), Distributive justice (X2), and Interactional justice (X3) has a significant influence on satisfaction stays. Mitra Hotel Bandung need to do further training to their staff to provide effective service training on a regular basis, so that the hotel staff is more well trained and able to meet the needs of hotel guests would desire, in order to avoid the occurrence of service failure.

Key Word : *Service Recovery, Customer Satisfaction*