

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI .....	iii
PENULISAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR UJI TURNITIN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	11
1.3    Tujuan Penelitian .....	11
1.4    Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2    Ulasan Pelanggan <i>Online</i> .....	22
2.3    Perilaku Keluhan Pelanggan.....	25
2.3.1 Tipe Keluhan Pelanggan pada Hotel.....	27
2.3.2 Respon Perusahaan pada Ulasan Pelanggan .....	28
2.4    Strategi Komunikasi Respon Keluhan Pelanggan.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1    Pendekatan Penelitian.....	41
3.2    Analisis Konten.....	42

3.3	Unit Analisis .....	45
3.4	Variabel Penelitian .....	47
3.5	Definisi Operasional.....	47
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.7	Populasi dan Sampel.....	49
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	50
3.9	Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.9.1	Uji Validitas .....	51
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.10	Teknik Analisis Data .....	53
3.11	Kategorisasi Penelitian .....	54
3.11.1	Kategorisasi Keluhan Pelanggan.....	54
3.11.2	Kategorisasi Respon .....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		58
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.2	Accor, Archipelago, Tauzia dan Santika Hotel Grup .....	63
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
5.1.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
5.2	Hasil Analisis .....	73
5.2.1	Isi Keluhan Pelanggan.....	73
5.2.2	Respon Manajemen .....	87
5.3	Analisis Uji Hubungan .....	95
5.4	Pembahasan .....	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
6.2	Saran.....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh ulasan online dan tanggapan manajemen hotel pada situs tripadvisor... 23
Gambar 3.1 Tahapan analisis konten kuantitatif..... 44
Gambar 4.1 Rating, Total Ulasan, Kelas Hotel ..... 60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Keluhan Pelanggan .....	54
Tabel 3.2 Kategorisasi Respon .....	56
Tabel 5.1 Ulasan <i>Online</i> Hotel Grup Accor .....	68
Tabel 5.2 Ulasan <i>Online</i> Grup Archipelago .....	68
Tabel 5.3 Ulasan <i>Online</i> Grup Tauzia.....	69
Tabel 5.4 Ulasan <i>Online</i> Grup Santika.....	70
Tabel 5.5 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Staf .....	74
Tabel 5.6 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Ruangan dan Kamar .....	75
Tabel 5.7 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Suasana Hotel .....	77
Tabel 5.8 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Kebersihan .....	78
Tabel 5.9 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Pelayanan Makanan dan Minuman ..	79
Tabel 5.10 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Fasilitas dan Layanan .....	81
Tabel 5.11 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Kelebihan Biaya.....	83
Tabel 5.12 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Keamanan .....	84
Tabel 5.13 Hasil Analisis Keluhan Pelanggan Kategori Lokasi .....	86
Tabel 5.14 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Apology</i> .....	87
Tabel 5.15 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Corrective Action</i> .....	88
Tabel 5.16 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Compensation</i> .....	90
Tabel 5.17 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Evade Responsibility</i> .....	91
Tabel 5.18 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Denial</i> .....	92
Tabel 5.19 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>Shifting the Blame</i> .....	94
Tabel 5.20 Hasil Analisis Respon Manajemen Hotel Kategori <i>No Response</i> .....	95
Tabel 5.21 Hasil Uji Hubungan Menggunakan Chi Square .....	96