

## DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus, 2001, *Kantor Depan Hotel*, Jakarta : Grasindo.
- Effendy, Onong U., 1991, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Erickson, B.H dan TA. Nosamchuk, 2001, *Memahami data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, Jakarta : LP3ES
- Hadi, Sutrisno, 1997, *Metodologi Research*, Yogyakarta : Yayasan Fak. Phisikologi UGM
- Lovelock Christopher, dan Wirtz Jochen, 2007, *Service Marketing People*, Technology, Strategy, Boston, Columbus, Indianapolis, New york, San Francisco, Upper Saddle River, Amsterdam, Cape Town, Dubai, London, Madrid, Milan, Munich, Paris, Montreal, Toronto, Delhi, Mexico City, Sao Paulo, Sydney, Hong Kong, Seoul, Singapore, Taipei, Tokyo, Pearson Education.
- Nazhir M, 2002, *Masalah Komunikasi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Namawi, Hadari, 2003, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : UGM Press.
- Purwanto, Djoko, 2006, *Komunikasi Bisnis*, Jakarta : Erlangga.
- Rahhmat, Jalaluddin, 2001, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahhmat, Jalaluddin, 2001, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Soenarno Adi, 2006, *Front Office Management*, Yogyakarta : Andi.
- Sarwono, Sarlito Wirawan, 2001, *Teori-teori Psikologi Sosial*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi

Teguh Heinanda, Teguh, 2001, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung : Penerbit Areico.

Widyamartaya, Veronica Sutiati AL, 1997, *Dasar-dasar Menulis Karya Ilmiah*, Jakarta : Rasindo



## WAWANCARA

1. Apakah yang membuat anda memilih *Grand Swiss-belHotel Medan* sebagai tempat menginap di kota Medan?
2. Selama anda menginap apakah anda merasa nyaman di *Grand Swiss-belHotel Medan*?
3. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas penginapan *Grand Swiss-belHotel Medan* ?
4. Selama anda menginap, apakah ada masalah atau keluhan yang terjadi?
5. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas pelayanan dari *staff* hotel?
6. Bagaimana pendapat anda tentang makanan dan minuman di *Grand Swiss-beHotel Medan*?
7. Menurut anda bagaimana harga-harga di *Grand Swiss-belHotel Medan*?
8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan *complaint* di *Grand Swiss-belHotel Medan*?
9. Bagaimana tindakan *manager* atau *staff* dalam menangani *complaint* anda?
10. Setelah anda *complaint*, bagaimana cara *staff* atau *manager* menanggapi *complaint* anda?
11. Berapa lamakah *staff* atau *manager* menangani *complaint* anda?
12. Apakah anda merasa puas akan *feedback* atau solusi yang diberikan oleh *management* hotel?

13. Bagaimana cara anda menyampaikan *complaint* ke *management* hotel?
14. Apakah *complaint* anda ditanggapi langsung oleh *management Grand Swiss-belHotel Medan*?
15. Setelah masalah ini dapat diselesaikan apakah anda akan datang kembali menginap di *Grand Swiss-belHotel Medan*?

**Petunjuk :** Berilah tanda silang (x) yang anda anggap paling benar

A. Kualitas Layanan

***Tangibles:***

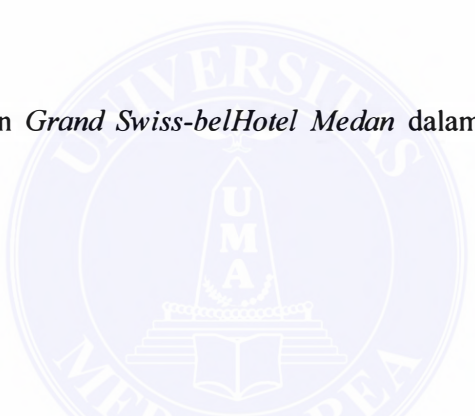
1. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh Grand Swiss-belHotel Medan
  - a. Tidak lengkap
  - b. Cukup lengkap
  - c. Lengkap
2. Kelengkapan fasilitas yang tersedia di kamar
  - a. Tidak lengkap
  - b. Cukup lengkap
  - c. Lengkap
3. Kerapian penampilan karyawan
  - a. Tidak rapi
  - b. Cukup rapi
  - c. Rapi

**Reliability:**

4. Kecepatan karyawan *Grand Swiss-belHotel Medan* dalam memberikan layanan
  - a. Tidak cepat
  - b. Cukup Cepat
  - c. Cepat
5. Ketepatan janji yang diberikan oleh karyawan dalam memberikan layanan.
  - a. Tidak tepat
  - b. Cukup tepat
  - c. Tepat

**Responsiveness:**

6. Kemudahan proses reservasi
  - a. Tidak mudah
  - b. Cukup mudah
  - c. Mudah
7. Kemampuan *housekeeping* dalam membersihkan kamar tanpa mengganggu kenyamanan tamu
  - a. Tidak mampu
  - b. Cukup mampu
  - c. Mampu

8. Kecepatan karyawan *Grand Swiss-belHotel Medan* dalam mengatasi kesalahan dari pihak hotel
    - a. Tidak cepat
    - b. Cukup cepat
    - c. Cepat
  9. Keseriusan karyawan *Grand Swiss-belHotel Medan* dalam menanggapi kesalahan dari pihak hotel
    - a. Tidak serius
    - b. Cukup serius
    - c. Serius
  10. Ketepatan karyawan *Grand Swiss-belHotel Medan* dalam melaksanakan setiap layanan
    - a. Tidak tepat
    - b. Cukup tepat
    - c. Tepat
- 

***Assurance:***

11. Kemampuan seluruh karyawan hotel dalam memberikan informasi mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia di hotel dengan baik
  - a. Tidak mampu
  - b. Cukup mampu
  - c. Mampu

12. Ketanggapan karyawan hotel dalam memberikan bantuan pada saat tamu memerlukannya
- Tidak tanggap
  - Cukup tanggap
  - Tanggap
13. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh bagian *Front Office*.
- Tidak tanggap
  - Cukup tanggap
  - Tanggap

***Empathy:***

14. Keramahan karyawan dalam menerima keluhan pelanggan
- Tidak ramah
  - Cukup ramah
  - Ramah
15. Kemampuan karyawan dalam memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan tamu
- Tidak mampu
  - Cukup mampu
  - Mampu

16. Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi terbaik bagi tamu jika ada keluhan dari tamu
- a. Tidak mampu
  - b. Cukup mampu
  - c. Mampu

## **B. Kepuasan Pelanggan**

### **Attributes related to the product:**

17. Kesesuaian antara desain bangunan hotel dengan harapan tamu
- a. Tidak sesuai
  - b. Cukup sesuai
  - c. Sesuai
18. Kesesuaian antara mutu dari makanan maupun minuman yang disajikan dengan harapan tamu
- a. Tidak sesuai
  - b. Cukup sesuai
  - c. Sesuai
19. Kesesuaian antara keramahan karyawan dalam menyambut tamu pada saat tamu *check in* ataupun *check out* dengan harapan tamu
- a. Tidak sesuai
  - b. Cukup sesuai
  - c. Sesuai





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7366998 MEDAN - 20233

Nomor : 038/F.5/1.2.b/2011

Medan, 24 Januari 2011

Lamp. : -

Hal : Pengambilan Data.

Kepada Yth.

Human Resources Department Manajer

Grand Swiss belHotel Medan

Jl. S. Parman No. 217

Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Meiniarti Laura Anggreni Purba

Stambuk : 08 853 0030

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan pengambilan data pada Grand Swiss belHotel Medan.

Guna penyusunan Skripsi mahasiswa yang berjudul :

**“PROSES KOMUNIKASI DALAM MENANGANI COMPLAINT TAMU DI GRAND SWISS BELHOTEL MEDAN”.**

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Bahrum Jamil, MAP

Tembusan :

1. LPPM/LP
2. BAAP
3. Mahasiswa Ybs
4. Arsip UNIVERSITAS MEDAN AREA

Medan, 27 January 2011

Nomor: 704/GSBM/ HRD/SK/ 1/ 2011  
Perihal: Pemberian Izin Pengambilan Data.

Kepada Yth.:  
Drs. Bahrum Jamil, MAP  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Medan.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Permohonan Pengambilan Data atas nama:

Nama : Meiniarti Laura Anggreni Purba  
NIM : 088530030  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pihak manajemen Grand Swiss-BelHotel Medan telah memberikan izin pengambilan data dan telah dilaksanakan oleh yang bersangkutan pada hari Kamis, tanggal 27 January 2011.

Demikianlah disampaikan agar dapat dimaklumi.

Hormat Saya,



Efin Shu  
Assistant HR Manager

Jalan S. Parman 217,  
Medan 20152, North Sumatra, Indonesia  
Telephone: (62-61) 457 6999 Facsimile: (62-61) 457 6766  
E-mail: medan@swiss-belhotel.com Website: www.swiss-belhotel.com

 swiss-belHOTEL INTERNATIONAL

Medan, 23 February 2011

Nomor: 722/GSBM/ HRD/SK/ II/ 2011  
Perihal: Selesai Pengadaan Riset

Kepada Yth.:  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Drs. Bahrum Jamil, MAP  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Medan.

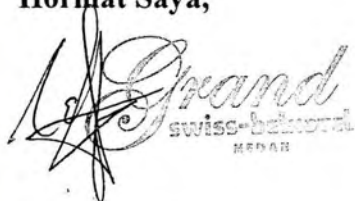
Sehubungan dengan Surat No. 704/GSBM/HRD/SK/I/2011 perihal: Pemberian Izin Pengambilan Data kepada:

**Nama : Meiniarti Laura Anggreni Purba**  
**NIM : 088530030**  
**Program Studi : Ilmu Komunikasi**

Pihak Manajemen Grand Swiss-BelHotel Medan menyatakan mahasiswi tersebut di atas telah melakukan pengambilan data pada hari Kamis, 27 January 2011 dan telah selesai pada hari Jumat, 18 February 2011.

Demikianlah disampaikan agar dapat dimaklumi.

Hormat Saya,



*Grand*  
swiss-belHOTEL  
MEDAN

**Efin Shu**  
**Assistant HR Manager**