

**PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP PERUBAHAN SIKAP DALAM MELAYANI
TAMU PADA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL
HOTEL “X” BANDUNG**

Tesis

Diajukan Untuk Menempuh Sidang Magister

Pada Program Pendidikan Psikologi Profesi Jenjang Magister

Universitas Kristen Maranatha

Disusun oleh :

Tri Hartika

1232011



**MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI
JENJANG MAGISTER
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : "PENGARUH PELATIHAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PERUBAHAN SIKAP DALAM MELAYANI TAMU PADA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL HOTEL "X" BANDUNG."

PENYUSUN : TRI HARTIKA

NRP : 1232011

PROGRAM : MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI

Bandung, 25 Agustus 2016

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Henndy Ginting, M. Si., Psikolog
(NIK: 310212)

Pembimbing Pendamping



Missiliana Riasnugrahani, M. Si., Psikolog
(NIK: 310147)

Dekan Fakultas Psikologi



Dr. O. Irene P. Edwina, M. Si., Psikolog
(NIK: 310033)

FAKULTAS PSIKOLOGI

PERSYARATAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Hartika

NRP : 1232011

Fakultas : Magister Psikologi

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain.

Apabila pada masa mendatang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya akan menerima konsekuensinya.

Demikianlah Pernyataan ini saya buat.

Bandung, Agustus 2016



(Tri Hartika)

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Hartika

NRP : 1232011

Fakultas : Magister Psikologi

Dengan ini, saya menyatakan bahwa

- 1) Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Perubahan Sikap Dalam Melayani Tamu Pada Karyawan bagian Operasional Hotel "X" Bandung.
- 2) Universitas Kristen Maranatha berhak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikanya dan menampilkan/mempublikasikannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
- 3) Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Agustus 2016



(Tri Hartika)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, serta kekuatan yang diberikan olehNya sehingga peneliti mampu untuk menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Perubahan Sikap Dalam Melayani Tamu Pada Karyawan Bagian Operasional Hotel “X” Bandung”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Psikologi di Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga saran dan kritik yang membangun akan sangat berguna bagi penelitian selanjutnya. Selama penyusunan tesis ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. O. Irene Prameswari, M. Si, Psikolog, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
2. Dr. Yuspendi, M.Psi., M.Pd, Psikologi, selaku ketua program Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

3. Dr. Henndy Ginting, Psikolog, selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan mengarahkan peneliti agar dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Missiliana Riasnugrahani, M.Si., Psikolog, selaku pembimbing 2 yang telah memberikan banyak masukan, arahan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Carolina Nitimihardjo dan Cindy Maria, M.Psi, Psikolog, selaku *expert judge* yang membantu dalam penyusunan validitas alat ukur sehingga peneliti dapat mengumpulkan data penelitian yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Ibu Lissa Rumengan, selaku staff tata usaha Magister Profesi Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak memberikan bantuan informasi dan dukungan selama menyelesaikan studi di Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Ocha, ibu Carolina dan Bapak Yuspendi selaku dosen pembahas seminar Usulan Penelitian yang telah memberikan banyak masukan dan arahan yang sangat bearti bagi peneliti dalam melengkapi tesis ini.
8. Seluruh dosen pengajar Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.

9. Bapak M. Angga, selaku General Manager yang telah mengizinkan dan membantu peneliti untuk mengambil data di Hotel dalam rangka penyusunan tesis.
10. Ibu Sri Sopian, selaku HR kordinator yang telah memberikan banyak bantuan dalam mengkoordinasikan peneliti dengan staff yang ada, memberikan informasi dan selalu memberikan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
11. Seluruh staff Hotel “X” Bandung yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk memberikan informasi dalam pengumpulan data tesis ini.
12. Kedua Orang tuaku yang sangat aku sayangi dan cintai yang telah memberikan banyak dukungan baik moril maupun materil yang tidak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan seluruh proses studi hingga tesis ini dapat diselesaikan.
13. Kedua kakakku dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti selama studi dan penyusunan tesis ini.
14. Kak Eka Mustikawaty, M.Psi.Psikolog, dan Anggi Kurnia, S.Psi, yang telah memberikan banyak bantuan dalam pengambilan data dan penyusunan tesis ini.
15. Kawan Seperjuangan di Magister Psikologi, Mila kaniadewi, M.Psi, Psikolog, Garfian Gantara, M.Psi, Psikolog, Renita Enggrid S, M.Psi, Psikolog, Yeni Sasarari, S.Psi. dan Lidya Setiawati, S.Psi yang selalu memberikan support, masukan dan referensi sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan tesis ini.

16. Tim Biro Pemeriksaan Psikologi Universitas Kristen Maranatha yang selalu memberikan support dan masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini
17. Para sahabatku, Yasmin Firdaus, S.Psi., Linda Prasetyanti, S.Psi., Dwi Gustin Catur Rani, S.Psi, Nungky Sukma Perdana, S.Psi, Ayu Saraswaty, S.Psi dan Khirana Ayu, S.Psi, yang selalu setia mendukung dan mau mendengarkan segala keluh kesah sehingga peneliti menjadi kuat dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
18. Teman-teman dan pihak-pihak lain yang peneliti tidak dapat sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan dukungan, masukan dan kritikan yang membangun.

Bandung, Agustus 2016

Peneliti