

## ABSTRAK

**Sendy Lutfi Purnama, 0802909 , Pengaruh *Service Encounter* Terhadap Loyalitas Pelanggan di Gumilang Regency Hotel** di bawah bimbingan Gita Siswhara, SE.,PAR.,MM, dan Ariyo Bramantori, SH.,MM

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam perkembangan perekonomian Indonesia. Hal ini karena pariwisata merupakan ujung tombak dari kemajuan perekonomian suatu negara. Demikian pula halnya yang terjadi di Indonesia saat ini. Industri pariwisata bukan lagi dianggap sebagai sektor sekunder baik dalam pembangunan nasional maupun dalam pendapatan devisa negara. Usaha untuk meningkatkan minat wisatawan datang ke Indonesia dirasakan makin gencar diantaranya dengan diadakannya berbagai macam acara Nasional maupun Internasional dalam berbagai bentuk kegiatan yaitu : Olahraga, pameran budaya serta kesenian dan seminar – seminar Internasional. Hal tersebut mampu menarik wisatawan domestik dan mancanegara untuk berkunjung ke beberapa daerah salah satunya Kota Bandung yang memiliki citra sebagai kota wisata yang potensial. Agar kegiatan pariwisata berjalan dengan baik perlu didukung dengan fasilitas penunjang seperti akomodasi perhotelan, restoran, dan biro perjalanan. Bandung merupakan salah satu kota dengan kegiatan pariwisata yang cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari tingkat hunian kamar hotel dari tahun ke tahun yang terus meningkat terutama hotel berbintang 4. Gumilang Regency Hotel memiliki tingkat hunian yang cukup baik tetapi masih berada di bawah pesaing-pesaingnya, oleh karena itu Gumilang Regency Hotel menerapkan strategi *service encounter* untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah ada di Gumilang Regency Hotel. *Service encounter* artinya interaksi antara karyawan dan pelanggan. *Service encounter* yang baik akan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas kualitas jasa perusahaan, dan menjadikan pelanggan untuk terus melakukan pembelian ulang yang merupakan dasar untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *service encounter*, gambaran loyalitas pelanggan dan pengaruh *service encounter* terhadap loyalitas pelanggan. Objek dalam penelitian ini adalah tamu wisatawan yang menginap di Gumilang Regency Hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan *teknik random sampling*, serta jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda dengan alat bantu software komputer SPSS 20 *for windows*. wawancara dan penyebaran angket sebagai teknik pengumpulan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *service encounter* dengan dimensi *recovery* (X1), *adaptability* (X2), *spontanety* (X3), dan *coping* (X4) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang terdiri dari melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Kata kunci : *service encounter*, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

**Sendy Lutfi Purnama, 0802909, *Influence Service Encounter Against Customer Loyalty in Gumilang Regency Hotel* under guidance of Gita Siswhara, SE.,PAR.,MM, dan Ariyo Bramantori, SH.,MM**

*Tourism is one of the important factors in the development of the Indonesian economy. This is because tourism is a cornerstone of economic progress of a country. Similarly, in Indonesia at this time. The tourism industry is no longer considered a good secondary sector in national development and in the country's foreign exchange earnings. Effort to increase the interest of tourists coming to Indonesia perceived intensified with the holding of such a wide range of national and international events in various forms of activities, namely: sports, culture and arts exhibitions and seminars - International seminar. It is able to attract domestic and foreign tourists to visit to some local Bandung one that has an image as a potential tourist town. Tourism activities in order to run properly must be supported with accommodation facilities such as hotels, restaurants, and travel agencies. Bandung is one of the cities with high tourism activities, it can be seen from the hotel room occupancy rate from year to year continues to increase, especially 4-star hotels. Gumilang Regency Hotel has a pretty good occupancy levels but still below its competitors, therefore Gumilang Regency Hotel service encounter implement strategies to maintain the loyalty of existing customers in Gumilang Regency Hotel. Service encounter means of interaction between employees and customers. Good service encounter will affect the customer's perception of the quality of business services, and makes the customer to continue to re-purchase that is the basis for creating customer loyalty. This study aims to describe the service encounter, picture of customer loyalty and service encounter influence on customer loyalty. Objects in this study is a tourist guests who stay at the Regency Hotel Gumilang. This type of research is descriptive and verification, and the method used is explanatory survey with random sampling techniques, and sample size of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression techniques with computer software tool SPSS 20 for windows. interviews and questionnaires as data collection techniques. The research findings show that service recovery encounter with dimensions (X1), adaptability (X2), spontaneity (X3), and coping (X4) have an influence on customer loyalty which consists of regularly recurring purchase, purchase between product lines and services, referring to others, and showed resistance to the pull of competitors.*

*Keyword : service encounter and customer loyalty.*