

ABSTRAK

Mia Erisha (0901882) “**Pengaruh Kinerja *People* dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Menginap** (Survei terhadap tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut)”. Di bawah bimbingan Drs. Girang Razati, M.Si.

Seiring dengan perkembangan di segala bidang, mengakibatkan situasi pasar saat ini telah berubah dengan sangat cepat. Persaingan terjadi pada seluruh industri baik produk maupun jasa, salah satunya adalah industri perhotelan. Menurunnya tingkat hunian kamar di Kabupaten Garut menjadikan industri ini semakin kompetitif dan saling bersaing dalam memberikan layanan. Salah satu hotel yang ikut berperan dalam industri perhotelan di Kabupaten Garut adalah Hotel Kampung Sumber Alam. Hal tersebut membuat Hotel Kampung Sumber Alam Garut menciptakan strategi untuk meningkatkan keputusan menginap melalui kinerja *people* dan *physical evidence* yang dapat memberikan kesan dan pengalaman tersendiri bagi para tamunya. Penelitian ini bertujuan untuk 1) memperoleh temuan mengenai kinerja *people* di Hotel Kampung Sumber Alam Garut, 2) memperoleh temuan mengenai *physical evidence* di Hotel Kampung Sumber Alam Garut, 3) memperoleh temuan keputusan menginap di Hotel Kampung Sumber Alam Garut, 4) memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh kinerja *people* dan *physical evidence* terhadap keputusan menginap tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut baik secara simultan maupun parsial. Objek penelitian ini adalah tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kinerja *people* dan *physical evidence* dan variabel endogen yaitu keputusan menginap dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan adalah *path analysis* dengan alat bantu *software* komputer SPSS 21.0 for windows. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa kinerja *people* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan menginap sebesar empat puluh sembilan persen. Dari hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kinerja *people* dan *physical evidence* memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan menginap.

Kata kunci : *people*, *physical evidence*, keputusan menginap

ABSTRACT

Mia Erisha (0901882) ***“Influence the Performance People and Physical Evidence on Desicion of Stay (Survey on Consumer Hotel Kampung Sumber Alam Garut)”***. Under the guidance of Drs. Girang Razati, M. Si.

Along with the development in all field, resulting in the current market situation has changed very quickly. Competition occurred in all industries both products and services, one of them is the hospitality industry. The decline in occupancy rate in Garut make this industry more competitive and compete with each other in providing service. One of the hotel that participate in the hospitality industry in Garut is Hotel Kampung Sumber Alam. this make is Hotel Kampung Sumber Alam Garut creating a strategy to improve the decision to stay with the performance people and the physical evidence that may give the impression and special experience consumer. The research aims to 1) obtain findings regarding the performance people in Hotel Kampung Sumber Alam Garut, 2)obtain findings regarding the physical evidence in Hotel Kampung Sumber Alam Garut, 3) getting a decision finding stay at hotel Kampung Sumber Alam Garut, 4) obtain discovery regarding how much influence the performance people and the physical evidence against the decision of stay of the Hotel Kampung Sumber Alam Garut either simultaneously or partially. The object of the research is a consumer Hotel Kampung Sumber Alam Garut. Exogenous variables in this study is the performance people and the physical evidence and endogeneous variables namely the decision to stay with the type of research is descriptive, verificatif, and the method used is explanatory survei the technique aimple random samplingwith a sample size of 100 respondent. Data analysis technique used in path analysis with the tools software computer SPSS 21.0 for windows. The result obtained in the study stated that the performance people and the physical evidence effect on decision to stay at fourty nine percent. From the result of the hypothesis can be seen that the performance people and the physical evidence has a positive influence on the decision to stay.

Keywords: people, physical evidence, decision to stay