

ABSTRAK

Yuri Puspita Pratiwi, 1100793, Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui *Service Encounter Quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Purwakarta (Survei pada Tamu Individu yang Menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel Purwakarta). Dibawah bimbingan Ridwan Purnama, SH.,M.Si dan Dewi Pancawati N, S.Pd., MM

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang mendukung aktivitas pariwisata. Kota Bukit Indah Plaza Hotel merupakan hotel bintang empat di Kabupaten Purwakarta yang mengalami penurunan pada tingkat kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kepuasan tamu, Kota Bukit Indah Plaza Hotel menerapkan program *service encounter quality* yaitu fokus pada kinerja karyawan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik saat penyampaian jasa berlangsung, pada saat terjadi kontak antara karyawan dengan tamu individu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *service encounter quality* di Kota Bukit Indah Plaza Hotel, kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel, dan pengaruh *service encounter quality* terhadap kepuasan tamu individu yang menginap di Kota Bukit Indah Plaza Hotel. Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang digunakan yaitu *service encounter quality* yang terdiri dari *professionalism*, *civility*, *friendliness*, dan *competence* dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan tamu individu. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik *systematic random sampling*, jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service encounter quality* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu individu.

Kata kunci: *Service Encounter Quality*, Kepuasan Tamu Individu

ABSTRACT

Yuri Puspita Pratiwi, 1100793, *Efforts to Improve The Satisfaction of Guest Who Stay at Kota Bukit Indah Plaza Hotel Purwakarta Through Service Encounter Quality (Survey to Individual Guest who stay at Kota Bukit Indah Plaza Hotel Purwakarta)*. Under Guidance of Ridwan Purnama, SH.,M.Si and Dewi Pancawati N, S.Pd., MM

The Hotel is one form of accommodation that supports the activity of tourism. Kota Bukit Indah Plaza Hotel a four star hotel in Purwakarta regency has a decrease in the level of customer satisfaction. To increase the customer satisfaction, Kota Bukit Indah Plaza Hotel implementation the service encounter quality is a focus on the performance of the employees by providing the best quality of service delivery currently underway, in the event of contact between employees and individual guest are referred to as service encounter quality. The purpose of this study was to determine service encounter quality at Kota Bukit Indah Plaza Hotel, the satisfaction of guest who stay at Kota Bukit Indah Plaza Hotel, and the effects service encounter quality of the satisfaction guest who stay at Kota Bukit Indah Plaza Hotel. In this study, the independent variable (X) is used that service encounter quality consisting of professionalism, civility, friendliness, and competence, and the dependent variable (Y) is individual guest satisfaction. This type of research is descriptive verification and the method used is systematic random sampling technique, total sample of 100 respondents. Techniques of data analysis is used path analysis. The results showed that the variables of service encounter quality a significant influence on the individual guest satisfaction

Keyword: *Service Encounter Quality, individual guest satisfaction*