ABSTRAK

Egi Maulana, 1006154. *Pengaruh Service Excellence* Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Marbella Suites Bandung (Survey pada wisatawan individu yang memutuskan menginap di Marbella Suites Bandung). Dibawah bimbingan Gitasiswhara, SE.Par.,MM dan Oce Ridwanudin, SE.,MM.

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi bagi suatu negara. Pariwisata selalu berkaitan erat dengan berbagai unsur penunjang pariwisata seperti akomodasi perhotelan. Bandung merupakan salah satu kota dengan kegiatan pariwisata yang cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah hotel yang memiliki konsep unik demi menarik minat pengunjung. Marbella Suites Bandung merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang memiliki konsep *apartment hotel*. Untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel lain, Marbella Suites Bandung selalu berupaya memberikan *service excellence* berupa pelayanan terbaik dari seluruh karyawan kepada tamu yang menginap agar tamu selalu merasa puas. Dalam penelitian ini *service excellence* merupakan variable bebas (X) yang terdiri dari kemampuan (*ability),* sikap *(attitude),* penampilan *(appearance),* perhatian *(attention),* tindakan *(action),* dan tanggungjawab *(accounttability),* sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan tamu (Y) yang diperoleh dari hasil perbandingan antara kinerja yang dirasakan (*perceived*) dengan harapan (*excpectation*). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *systematic random sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden tamu individu yang menginap di Marbella Suites Bandung. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa *service excellence* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu di Marbella Suites Bandung. Sub variabel yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tamu adalah sikap (*attitude)* (X2) dan perhatian (*attention)* (X4), sedangkan subvariabel lainnya dinyatakan tidak signifikan.

Kata Kunci: *Service Excellence,* Kepuasan Tamu, Marbella Suites Bandung.

5022/UN.40.2.5.2/PL/2015

ABSTRACT

Egi Maulana, 1006154. ***THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE IN EFFORT TO IMPROVE THE GUEST SATISFACTION WHO STAY AT MARBELLA SUITES BANDUNG.*** Dibawah bimbingan Gitasiswhara, SE.Par.,MM dan Oce Ridwanudin, SE.,MM.

Tourism is one industry that has an important role in increasing the economic growth of a country. Tourism is always closely associated with various supporting elements such as tourism hospitality accommodation. Bandung is one of the cities to tourism activities is high enough, it can be seen from the number of hotels that have a unique concept in order to attract visitors. Marbella Suites Bandung is a 4-star hotel has a hotel apartment concept. To be able to compete with other hotels, Marbella Suites Bandung always try to provide service excellence in the form of all employees the best service to guests staying so that guests are always satisfied. In this study, excellence service is independent variable (X) which consist of ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility, and accounttability, while the dependent variable is guest satisfaction (Y) obtained from the comparison between the perceived performance and excpectation. This type of research is descriptive verification and sampling method used is systematic random sampling with a sample size of 100 respondents of individual guests who stay at Marbella Suites Bandung. Techniques of data analysis and hypothesis testing used is multiple linear regression analysis. The results showed that service excellence have a positive effect on guest satisfaction in Marbella Suites Bandung. Sub significant variable influencing guest satisfaction is the attitude (X2) and attention (X4), and other subvariable indicate is not significant.

Keyword : Service Excellence, Guest Satisfaction, **Marbella Suites Bandung.**