

ABSTRAK

Nurul Ginaya Syahnaz, 1104981, “Pengaruh Dimensi *Service Convenience* Terhadap *Revisit Intention* di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung” (Survei terhadap tamu individu yang menginap di Hotel Bumi Asih jaya Bandung). Skripsi 2016, dibawah bimbingan Dr. Vanessa Gaffar SE., Ak., MBA dan Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

Pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat berperan penting terhadap peningkatan devisa suatu negara. Salah satu daerah di Indonesia yang berpotensi dalam perkembangan pariwisatanya adalah daerah Jawa Barat khususnya kota Bandung. Dengan berkembangnya pariwisata pada suatu daerah maka akan meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan yang kemudian akan berdampak pula pada aspek-aspek penunjang pariwisata lainnya yang salah satunya adalah sarana akomodasi. Hotel Bumi Asih Jaya Bandung merupakan salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di daerah Soekarno Hatta. Sebagai salah satu hotel berbintang 3 di Bandung tentunya Hotel Bumi Asih Jaya Bandung memiliki banyak *competitor* yang tersebar di seluruh sudut kota Bandung. *Service Convenience* merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh Hotel Bumi Asih Jaya Bandung dalam upaya untuk memberikan kemudahan pelayanan pada saat memproses ataupun ketika kegiatan jasa berlangsung sehingga akan menciptakan kesan yang baik pada tamu dan dapat mendorong tamu untuk memiliki minat berkunjung kembali pada kunjungan selanjutnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai pelaksanaan *service convenience*, *revisit intention* dan pengaruh dari dimensi *service convenience* terhadap *revisit intention*. Objek dalam penelitian ini adalah tamu individu yang menginap di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple 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. penyebaran angket sebagai teknik pengumpulan data. Pelaksanaan *service convenience* di Hotel Bumi Asih Jaya Bandung berada pada kategori tinggi, dimensi *access convenience* mendapatkan penilaian tertinggi sedangkan *selection convenience* mendapatkan penilaian terendah. Tanggapan mengenai *revisit intention* di hotel bumi asih jaya Bandung berada pada kategori tinggi, dimensi *past visits* mendapatkan penilaian tertinggi sedangkan *novelty seeking* mendapatkan penilaian terendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi *service convenience* terhadap *revisit intention* pada Hotel Bumi Asih Jaya Bandung.

Kata Kunci : *Service Convenience, Revisit Intention*

Nurul Ginaya Syahnaz, 2016

PENGARUH DIMENSI *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA HOTEL BUMI ASIH JAYA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Nurul Ginaya Syahnaz, 1104981, “The Influence of Service Convenience Dimension Toward Revisit Intention at Bumi Asih Jaya Bandung Hotel” (Survey to individual guest who stays at Bumi Asih jaya Bandung Hotel). Thesis 2016, Under Guidance of Dr. Vanessa Gaffar SE., Ak., MBA and Dewi Pancawati N., S.Pd., MM.

Tourism is one of an industry that is very important to improving the exchange of a country. One area of Indonesia that has the potential in the development of tourism is West Java, city of Bandung in particular. With the development of tourism in a region it will increase the level of tourists visits who would then impact on other supporting tourism aspects which is accommodation. Bumi Asih Jaya Bandung Hotel is a 3 star hotel located in the area of Soekarno Hatta. As one of the 3 star hotels in Bandung Bumi Asih Jaya Bandung Hotel certainly have a lot of competitors scattered around the corner of Bandung. Service convenience is one of the strategies implemented by Bumi Asih Jaya Bandung Hotel in order to provide service at the time of processing or when a service activity takes place that will create a good impression on guests and can encourage guests to have an interest to come back on the next visit. The purpose of this study was to obtain findings regarding the implementation of service convenience, revisit intention and effect of service convenience dimension to revisit intention. The object of this research is the individual guests who stay at Bumi Asih Jaya Bandung Hotel. This type of research is descriptive and verification, and the method used is explanatory survey with simple random sampling technique, as well as the sample of 100 respondents. Data analysis technique used is multiple linear regression technique with computer software tools SPSS 20 for windows. questionnaire as data collection techniques. Implementation of service convenience at Bumi Asih Jaya Bandung Hotel is located in the high category, the dimensions of access convenience get the highest ratings while selection convenience get the lowest ratings. The feedback regarding revisit intention at Bumi Asih Jaya Bandung Hotel is located in the high category, dimensions of past visits get the highest ratings while novelty seeking get the lowest ratings. The results showed that there is influence between service convenience dimension to revisit intention at Bumi Asih Jaya Bandung Hotel.

Key Words : Service Convenience, Revisit Intention