

ABSTRAK

Galih Prayoga Putra, 1306375, “Pengaruh *Sport Service Quality* Terhadap *Intention to Return* di Siliwangi Bowling Center (Survei terhadap pengunjung di Siliwangi Bowling Center)”, di bawah bimbingan Bagja Waluya, M.Pd dan Oce Ridwanudin, SE., MM.

Siliwangi Bowling Center merupakan salah satu *bowling center* di Jawa Barat, bahkan satu-satunya yang ada di Bandung yang memiliki inkonsisten pengunjung pada tiap tahunnya, kebanyakan pengunjung yang bermain bowling di Siliwangi Bowling Center adalah pengunjung yang baru pertama kali bermain bowling, kebanyakan dari mereka datang bermain berkelompok. Sedangkan untuk frekuensi *repeater* (pengunjung yang melakukan kunjungan kembali) hanya sekitar 31% dari jumlah kunjungan pertahunnya, dan mereka datang secara individual (sendiri). Hal ini terjadi karena pengunjung yang mengunjungi Siliwangi Bowling Center banyak yang hanya sekedar penasaran akan permainan bowling dan untuk sekedar menaikkan status sosial mereka. Siliwangi Bowling Center selalu berupaya agar pengunjung dapat kembali bermain bowling di Siliwangi Bowling Center dengan menggunakan strategi-strategi. Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang digunakan yaitu *core*, *peripheral*, *reliability*, *responsiveness*, dan *value*. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu *intention to return*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik *random sampling*, maka diperoleh sampel dengan jumlah 110 responden yang merupakan pengunjung di Siliwangi Bowling Center. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *core*, *reliability*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to return* di Siliwangi Bowling Center, sedangkan *peripheral* dan *value* tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap *intention to return* di Siliwangi Bowling Center. Dan memberikan gambaran agar pihak Siliwangi Bowling Center terus mempertahankan dari apa yang sudah dicapai selama ini. Dan juga lebih mengevaluasi, minimal 1 bulan sekali, guna maintenance fasilitas-fasilitas yang ada di Siliwangi Bowling Center agar fasilitas yang ada bisa tetap terjaga untuk jangka waktu yang lama.

Kata Kunci : *Core, Peripheral, Reliability, Responsiveness, Value, Intention to Return*

ABSTRACT

Galih Prayoga Putra,1306375, “Effect of Sport Service Quality Of Intention to Return in Siliwangi Bowling Center (Survey of visitors at Siliwangi Bowling Center)”, under the guidance of Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd and Oce Ridwanudin, SE., MM.

Siliwangi Bowling Center is one of the bowling centers in West Java, and even the only one in Bandung that has an inconsistent visitor every year, most visitors who play bowling at the Siliwangi Bowling Center are the first visitors to bowling, most of them coming playing in groups. As for the frequency of repeaters (visitors who make return visits) only about 31% of the number of visits per year, and they come individually (alone). This happens because visitors who visit the Siliwangi Bowling Center are many who are just curious about the game of bowling and to just raise their social status. Siliwangi Bowling Center always strives for visitors to return to bowling at the Siliwangi Bowling Center using strategies. In this study, the independent variables (X) used are core, peripheral, reliability, responsiveness, and value. The dependent variable (Y) in this research is intention to return. The type of research used is descriptive verifikatif and the method used is a survey with random sampling technique, then obtained a sample with the number of 110 respondents who are visitors at the Siliwangi Bowling Center. Data analysis technique and hypothesis test used is multiple regression analysis. The results show that core, reliability, and responsiveness levels have a positive influence on intention to return in Siliwangi Bowling Center, whereas peripheral and value do not have a positive effect on intention to return in Siliwangi Bowling Center. And provide an idea that the Siliwangi Bowling Center continues to maintain from what has been achieved so far. And also more evaluate, at least once a month, to maintain the existing facilities at the Siliwangi Bowling Center so that existing facilities can stay awake for long periods of time.

Key Word : Core, Peripheral, Reliability, Responsiveness, Value, Intention to Return

