

ABSTRAK

Ilmiana Juarni, 1406413. Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung (Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung). Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si dan Ibu Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM.

Customer satisfaction di industri perhotelan ditentukan oleh bagaimana kebutuhan, keinginan dan persyaratan lainnya dari tamu terpenuhi oleh yang berwujud maupun tidak berwujud dari penawaran pelayanan, hal ini merupakan elemen terpenting yang menentukan kesuksesan suatu perusahaan khususnya Hotel yang dimana masih dianggap rumit untuk diketahui sehingga penelitian mengenai *customer satisfaction* akan selalu dilakukan terutama karena adanya kemajuan yang pesat dalam lingkungan bisnis yang membuat harapan dan tuntutan masyarakat terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *servicescape* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *servicescape* (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu *customer satisfaction*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional method*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 106 orang yaitu tamu individu yang menginap di Hotel Aryaduta Bandung. Teknik pengambilan sampel yaitu *systematic random sampling*, teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Tanggapan tamu individu yang menginap di Hotel Aryaduta Bandung terhadap *servicescape* adalah tinggi, dimensi *physical dimension* dan *social dimension* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Servicescape*, *Customer Satisfaction*, Hotel Aryaduta Bandung

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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

ABSTRACT

Ilmiana Juarni, 1406413. The effect of *Servicescape* towards *Customer Satisfaction* at The Aryaduta Hotel Bandung (Hotel Aryaduta Bandung Individual Guest Survey). Under the guidance of Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si and Ibu Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM.

Customer satisfaction in the hospitality industry is determined by how the needs, wants and requirements of guests are met by the tangible as well as intangible from bidding service, this is the most important element that specifies the success of a company especially Hotel which is still considered to be complicated to be known so that research on customer satisfaction will always be done mainly due to rapid progress in a business environment that makes your hopes and demands continue to rise. This research aims to know the description of the servicescape towards customer satisfaction at the Aryaduta Hotel Bandung. The independent variable in this study is servicescape (X) and the dependent variable (Y) that is customer satisfaction. This type of research is descriptive and verifikatif with the use of explanatory survey and cross sectional method. The sample in this research is 106 individual guests who stayed at The Aryaduta Hotel Bandung . The technique of sampling that is systematic random sampling and analytical techniques used namely multiple regression. Responses to individual guests who stayed at the Hotel Aryaduta Bandung against servicescape is high, the dimension of the physical dimension and social dimension have significant effect towards customer satisfaction.

Keywords: Servicescape, Customer Satisfaction, Hotel Aryaduta Bandung.

Ilmiana Juarni, 2018

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG : Survei terhadap Tamu
Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung.**

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