

ABSTRAK

Dian Yuliana, 0700465, “**Pengaruh *Service Excellence* Terhadap *Customer Loyalty* Di Aston Tropicana Hotel**” (survei pada tamu individual *repeater* yang menginap di Aston Tropicana Hotel Bandung), Skripsi, 2012, di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Eeng Ahman., M.S dan Gitasiswhara,SE.,Par.,MM.

Saat ini pariwisata telah menjadi motor penggerak social dan ekonomi dunia, dan telah menjadi salah satu motor penggerak utama di dalam perdagangan internasional. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Hotel merupakan salah satu usaha pariwisata dalam hal penyediaan akomodasi bagi para wisatawan. Tingkat persaingan perkembangan hotel berbintang di Jawa Barat yang semakin tahun semakin meningkat. Aston Tropicana Hotel merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Bandung. Tingkat hunian kamar dan jumlah tamu pada Aston Tropicana Hotel mengalami penurunan di satu tahun terakhir ini. Aston Tropicana Hotel berusaha mempertahankan dan meningkatkan tamu untuk datang dan menginap kembali di sana dan merekomendasikannya kepada orang lain. Tingkat persaingan yang semakin tinggi pada industri perhotelan, membuat pihak manajemen menyadari bahwa perlu melakukan strategi untuk dapat mencapai target *customer loyalty*. Dalam meningkatkan *customer loyalty* salah satu cara yang dilakukan oleh Aston Tropicana Hotel yaitu dengan memberikan *service excellence* (pelayanan prima) dari jasa yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai *service excellence*, *customer loyalty* dan mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap *customer loyalty*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik sampling *insidental sampling* dan jumlah responden sebanyak 283 responden yaitu tamu individual yang pernah datang lebih dari dua kali. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan alat bantu *software* computer SPSS 18.0, wawancara dan penyebaran angket sebagai teknik pengumpulan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, *service excellence* melalui dimensi yang digunakan adalah *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action* dan *accountability* mempunyai pengaruh terhadap *customer loyalty*. Pembentuk dimensi *service excellence* yang memiliki pengaruh paling tinggi adalah *attitude* dan pengaruh terkecil adalah *appearance*, untuk *customer loyalty* faktor pembentuk paling tinggi adalah *word of mouth promotion*. Maka dapat disimpulkan bahwa *service excellence* yang terdiri dari *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action* dan *accountability* berpengaruh cukup tinggi terhadap *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel. Adapun saran untuk perusahaan adalah lebih memaksimalkan *service excellence* agar dapat meningkatkan dan mempertahankan *customer loyalty* di Aston Tropicana Hotel.

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Dian Yuliana , 0700465 "*The Influence of Service Excellence on Customer Loyalty at Aston Tropicana Hotel Bandung*". (Survey of individual repeater guests who stay at Aston Tropicana Hotel Bandung), *Final Project*, 2012, under the guidance of Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MM and Gitasiswhara, SE. Par., MM.

Nowadays, tourism has become the motor of social, world economic, and international trade. Tourism is a business that provides goods and / or services to fulfill the needs of tourists and the tourism itself. Hotel is one of the tourism industry in providing accommodation for the tourists. The level of competition in the development of star hotels in West Java are increasing every year. Aston Tropicana Hotel Bandung is one of four star hotels in Bandung. The occupancy and number of guests at Aston Tropicana Hotel Bandung has decreased in the past year. Aston Tropicana Hotel Bandung strive to maintain and enhance the guests to come and stay there again and recommend it to others. The higher the level of competition in the hospitality industry, making the management realized that it needs a strategy to reach the target of customer loyalty. One of the strategy that implemented by Aston Tropicana Hotel Bandung in improving their customer loyalty, is by providing the service excellence on the services offered.

The purpose of this study was to obtain an overview of service excellence, customer loyalty, and determine the influence of service excellence on customer loyalty. The type of research used is descriptive verification, and the method used is explanatory survey by insidental sampling technique with 283 respondents of individual guests who have came and stayed more than twice. The data analysis technique used is multiple regression using SPSS 18.0 software, interviews and distributing questionnaires as data collection techniques. The findings of the study show that service excellence - through its dimensions such as ability, attitude, appearance, attention, action and accountability - have influence on customer loyalty. The dimension of service excellence that have the highest influence is attitude, and the smallest influence is appereance. On customer loyalty, the highest form factor is word of mouth promotion. It can be concluded that the service excellence which consists of ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability is having high enough influence on customer loyalty at Aston Tropicana Hotel Bandung. The suggestion for the company is to maximize the service excellence in order to improve and maintain the customer loyalty at Aston Tropicana Hotel Bandung.

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu