

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU *GUEST HOUSE*

ABSTRAK Oleh

Renava Aprillea

1400116

Ekspektasi pengalaman tamu *guest house* ialah harapan perspektif tamu mengenai hal yang didapatkan dari *guest house* yang akan ia tempati. Apabila pengelola dapat memenuhi harapan pengalaman tamu, maka dapat menumbuhkan *loyalty* tamu dan tidak menutup kemungkinan menjadi *repeater guest*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja faktor yang membentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis faktor. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor pembentuk ekspektasi pengalaman tamu *guest house*.

Kata kunci: Analisis Faktor. Ekspektasi Konsumen. Pengalaman. *Guest House*

Renava Aprillea, 2018

ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU *GUEST HOUSE*

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

**FACTOR ANALYSIS THAT FORMS EXPECTATION OF THE
GUEST IN GUEST HOUSE EXPERIENCE**

ABSTRACT

By

Renava Aprillea

1400116

The expectation of the guest in guest house experience is the expectation of the guest perspective on what the guest house will occupy. If the manager can fulfill the guest's expectation, it can grow the guest's loyalty and allows being repeater guest. The purpose of this study is to determine what are the factors that forms expectations of the gues in guest house experience. This research uses quantitative method with factor analysis. In this study shows that there are four factors forming expectations of the guest in guest house experience.

Keywords: *Factor Analysis. Customer's Expectation. Experience. Guest House*

Renava Aprillea, 2018

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK EKSPEKTASI PENGALAMAN TAMU GUEST
HOUSE**

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