

**PENGARUH *SERVICESC*APEScape TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG**
(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta
Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran
Pariwisata



Oleh
Ilmiana Juarni
1406413

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2018**

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH *SERVICESCPE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG

(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung)

Oleh

Ilmiana Juarni

1406413

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Ilmiana Juarni 2018

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICESC*APPE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DI HOTEL ARYADUTA BANDUNG

(Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung)

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

all Easy
20/8-2018

Dr. H. Hari Mulyadi M.Si
NIP. 19590515 198601 1 001

Pembimbing II

Dewi Pancawati N., S.Pd., MM
NIP. 19791130 200912 2 004

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata

Yeni Yuniawati S.Pd., MM
NIP. 19810608 200604 2 001

Tanggung Jawab Yuridis
Ada pada Penulis

Irmiana Justru
NIM. 1406413

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung ”** (survei terhadap tamu individu yang menginap di Hotel Aryaduta Bandung) ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 16 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan

Ilmiana Juarni

NIM. 1406413

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt, karena atas rahmat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung (Survei terhadap Tamu Individu yang Menginap di Hotel Aryaduta Bandung) yang memiliki tujuan yaitu untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung yang dimana diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan studi literatur atau sumber informasi, menambah pengetahuan mengenai *servicescape* dan *customer satisfaction* bagi pembaca, dan memberikan masukan positif bagi perusahaan khususnya industri perhotelan untuk melakukan strategi pemasaran yang tepat.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta para sahabat dari awal hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada teman-teman, orang tua dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis sangat membutuhkan saran dan kritik dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini agar lebih baik dan menjadi pedoman untuk kita semua. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, pembaca dan seluruh pihak umumnya dan apa yang terkandung dalam skripsi ini dapat menjadi tambahan dari referensi yang telah ada.

Bandung, 16 Agustus 2018

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* terhadap *Customer Satisfaction* di Hotel Aryaduta Bandung, tak lupa juga pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberi kesempatan, kesehatan, waktu dan finansial yang cukup dalam menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata.
2. Bapak Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. Agus Mulyana M. Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. Mamat Ruhimat selaku Wakil Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Ibu Yeni Yuniawati., S.Pd.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia yang selalu memberikan saran, dukungan, dan motivasi yang berharga pada penulis.
6. Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si selaku dosen pembimbing ke I yang senantiasa membimbing dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dewi Pancawati, S.Pd., MM, selaku dosen hotel dan ibu dari seluruh anak-anak hotel yang selalu memberikan pelajaran yang sangat berharga, mengajarkan kedisiplinan yang tinggi juga sekaligus menjadi dosen pembimbing ke II untuk penulis yang selalu membimbing, memberi motivasi dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
8. Bapak Oce Ridwanudin, SE., MM, terima kasih atas segala ilmu, pengajaran serta saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.
9. Ibu HP. Diyah Setyorini, MM, terima kasih atas segala ilmu, pengajaran serta saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.
10. Bapak Gitasiswhara, SE., Par., MM, terima kasih atas saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.

11. Ibu Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM, terima kasih atas segala ilmu, pengajaran serta saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.
12. Bapak Taufik Abdullah, SE.Par., MM, terima kasih atas segala pelajaran yang diberikan, dukungan dan bimbingan kepada penulis dan selalu memberikan motivasi juga masukan baik teoritis maupun praktis.
13. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Pd., S.Sos., MM, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan mengajarkan kedisiplinan yang tinggi selama penulis belajar di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata.
14. Bapak Hendi selaku staff tata usaha di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam urusan administrasi selama kuliah.
15. Seluruh pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
16. Bapak Rizal Ruriko Kasim selaku General Manager Hotel Aryaduta Bandung
17. Ibu Rini Lastriani dan Agung Maulana Yusuf selaku staff *communication center* yang sangat berjasa dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
18. Kepada seluruh staff dan *trainees* di *Front office department* juga seluruh staff dan teman-teman di Hotel Aryaduta Bandung, terima kasih untuk bantuan, kepercayaan, semangat, motivasi juga bantuan untuk mempermudah dalam mendapatkan informasi mengenai Hotel Aryaduta Bandung.
19. Kepada kedua orang tua yaitu Bapak Tun Jauhari dan Mamah Lilis Raharyati yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan dan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.
20. Kepada Kakak Listya Rubbyatun dan Randy Ardiansyah, kepada Adik Moch Idam Biguna, serta seluruh keluarga yang juga memberikan doa, semangat dan segala bantuan kepada penulis.
21. Kepada Jacek Klamerus dan Dwiky Darmawan terima kasih telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
22. Kepada Jeddah Nuranda K dan Yuliani Resti F, terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan segala bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

23. Kepada Alessandro Villani, terimakasih banyak selalu setia menuntun, memberikan motivasi, membantu dan juga semangat sejak penulis melakukan *on the job training* hingga kini skripsi terselesaikan.
24. Kepada Ali Nur Syakinah, terimakasih untuk selalu setia menemani, membantu, memberikan saran semangat dan motivasi kepada penulis selama penulis mengerjakan skripsi .
25. Kepada Sahabat yang paling berjasa Frisa Asrilia, Wanda Dania, Tyara Putri, Herlin Legiawati, Wulan Permatasari, Prilian Argita, Fahdila Beta, Dinisyah, terima kasih selalu ada disaat senang maupun susah, selalu menemani, memberikan semangat dan memotivasi serta membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
26. Seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran Pariwisata Angkatan 2014, terima kasih telah menjadi keluarga dalam berbagi pengalaman selama perkuliahan di Manajemen Pemasaran Pariwisata.

Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan balasan setimpal atas amal baik kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca pada umumnya.

Bandung, 16 Agustus 2018

Penulis