

ABSTRAK

Shaskia Shinta Rialny, 0905999, Pengaruh Service Quality with Character Sebagai Wellness Destination Terhadap Customer Behavioral Intention Di Kembang Spa. Di bawah bimbingan Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA dan Rini Andari, S.Pd., SE.Par., MM. (Survei pada wisatawan yang berkunjung di Kembang Spa Bandung).

Pariwisata setiap tahunnya semakin menunjukkan perkembangannya dan eksistensinya dengan pesat. Industri-industri pariwisata di seluruh dunia pun semakin berkembang dan berusaha untuk menarik perhatian parawisatawan. Salah satu industri pariwisata tersebut ialah Wisata Spa. Wisata spa merupakan salah satu industri pariwisata yang menjadi tren dan mengalami pertumbuhan yang pesat. Wisata Spa semakin dibutuhkan dalam suatu destinasi pariwisata, karena aktivitas pariwisata tidak dapat terlepas dari *pleasure* dan *healing* para wisatawan baik itu secara langsung atau tidak langsung. Di Indonesia wisata spa merupakan salah satu aspek wisata yang menjanjikan, karena Indonesia memiliki kekhasan tersendiri dalam teknik spa, melalui herbal dan jamu yang tidak dimiliki Negara lainnya. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang menjadi destinasi wisata terfavorit di Indonesia, salah satunya Kota Bandung yang semakin dikenal dengan *one stop tourist destinations*, dimana para wisatawan dapat menemukan berbagai daya tarik wisata, mulai dari wisata alam, budaya, kuliner, hiburan, dan spa. Kembang Spa merupakan salah satu spa tradisional Indonesia yang terletak di Kota Bandung. Atmosfer Kota Parahyangan yang sejuk dan menjadikan Kembang Spa sangat potensial dalam memanjakan wisatawan. Kualitas pelayanan menjadi ujung tombak utama dalam industri spa, karena wisatawan berhubungan langsung dengan terapis selama melakukan perawatan spa. Kualitas Pelayanan harus memiliki karakter khas agar para pengunjung yang datang puas dan akan dengan sukarela merekomendasikan Kembang Spa kepada kerabatnya. Dalam penelitian ini, variabel bebas (X) yang digunakan yaitu *Service Quality with Character* yang terdiri dari *trustworthiness*, *respect*, *responsibility*, *fairness*, *caring*, dan *citizenship*. Variabel terikat (Y) yaitu *Customer Behavioral Intention*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah survei dengan teknik *systematic random sampling*, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Kata kunci : *Service Quality, Character, Customer Behavioral Intention,*

Kembang Spa

Shaskia Shinta Rianly, 2014

Pengaruh Service Quality With Character Sebagai Wellness Destination Terhadap Customer Behavioral Intention Di Kembang Spa : Survei pada wisatawan yang berkunjung di Kembang Spa Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Shaskia ShintaRialny, 0905999, The Effect of Service Quality with Character as a Wellness Destination to Customer Behavioral Intention AtKembang Spa. Supervised byDr.VanessaGaffar, SE.,Ak.,MBA and RiniAndari,S.Pd.,SE.Par.,MM. (Survey on tourists who visited Kembang Spa Bandung).

Tourism industry has developed very rapidly from year to year. This phenomenon showing that its development and existence are very potential. One of the tourism industry is Spa and Wellness Tourism. Wellness and spa tourism is one of the industry that will growth massively. Spas are increasingly required in a tourism destination , because the activity of tourism can not be separated from the pleasure and healing the tourists either directly or indirectly. Spa tourism in Indonesia is one of the promising tourism aspect, because Indonesia has its own peculiarities in spa techniques , through herbs and herbal medicine that are not owned by other countries. West Java is one of the provinces in Indonesia which became favorite tourist destination in Indonesia. Bandung is getting known as a one stop tourist destinations, where tourists can find a variety of attractions, ranging from natural attractions, cultural, culinary, entertainment and spa. Kembang Spa is one of the traditional Indonesian spa that is located in Dago Pakar, Bandung. The city of Parahyangan has a cool atmosphere and it makes Kembang Spa is potential for spa sensation . Service quality is one of the important factor in the spa industry, because tourists are directly related to the therapist during the spa treatments. Quality of Service must have a distinctive character that can makes the visitors will come to repurchase and would recommend to her relatives about Kembang Spa In this study , the independent variable (X) is the Service Quality with Character consisting of trustworthiness , respect , responsibility , fairness , caring , and citizenship . Dependent variable (Y) is Customer Behavioral Intentio. This type of research is descriptive verification , and the method used is a survey with systematic random sampling technique and the sample size is 100 respondents . Techniques of data analysis and hypothesis testing technique that used in this researchis multiple regression analysis.

Keywords : Service Quality, Character, Customer Behavioral Intention, Kembang Spa

Shaskia Shinta Rianly, 2014

Pengaruh Service Quality With Character Sebagai Wellness Destination Terhadap Customer Behavioral Intention Di Kembang Spa : Survei pada wisatawan yang berkunjung di Kembang Spa Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu