UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Skripsi Sarjana
Program Studi Management Konsentrasi Pariwisata
Semester Ganjil 2018/2019

ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL TERHADAP NIAT PERILAKU WISATAWAN PADA HOTEL BINTANG 3 DI KOTA BATAM

NPM: 1541400
CELINE

Ringkasan Eksekutif

Indonesia yang terkenal dengan keindahan alamnya yang menjadikan Indonesia salah satu negara yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan. Berdasarkan data laporan *World Economic Forum* (WEF) dalam *The Travel and Tourism Competitiveness Report 2017*. Dari berbagai provinsi di Indonesia, salah satu provinsi yang mendongkrak pertumbuhan industri pariwisata adalah Kepulaun Riau. Salah satu kota di Kepri yang mempunyai potensi pariwisata adalah Kota Batam yang terletak di lokasi yang dekat dengan negara Singapura dan Malaysia. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Dengan banyaknya hotel yang tumbuh di Batam ini salah satu bisnis perhotelan yang berkembang pesat adalah hotel bintang 3. Namun sayangnya hanya sedikit penelitian yang menelusuri tentang hotel bintang 3 di Batam. Maka dari itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan emosional terhadap niat perilaku.

Penelitian ini diuji dengan *purpose sampling*. Jumlah sampel yang diuji adalah 397 responden wisatawan mancanegara yang menginap di hotel bintang 3. Regresi linier berganda merupakan metode yang digunakan dalam menguji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian hipotesis pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan emosional berpengaruh positif terhadap niat perilaku.

Kata Kunci: pariwisata, hotel bintang 3, kualitas pelayanan, kepuasan emosional, niat perilaku

Celine, Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Emosional terhadap Niat Perilaku Wisatawan pada Hotel Bintang 3 di Kota Batam
UIB Repository©2019