

ABSTRAK

Pengambilan judul ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah wisatawan menginap di Kota Bandung pada *budget* hotel yaitu POP Hotel Festival Citylink Bandung. Hal ini berdampak pada kepuasan pengunjung, dilihat dari bauran pemasaran yang kurang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik dan proses terhadap kepuasan pengunjung pada POP Hotel Festival Citylink Bandung baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan jumlah populasi yaitu 3.288 orang dan jumlah sampel sebanyak 97 orang pengunjung hotel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan program *SPSS 20*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 48,6%, proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 29,3%. Bukti fisik dan proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 77,9% sedangkan sisanya sebesar 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu bukti fisik.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Proses dan Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

The taking of this title is motivated by the decline in the number of tourists staying in the city of Bandung on a budget hotel, namely POP Hotel Citylink Bandung Festival. This has an impact on visitor satisfaction, seen from the poor marketing mix.

This study aims to determine how much influence physical evidence and processes have on visitor satisfaction at Citylink POP Hotel Festival Bandung both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach. The research method used is descriptive and verification. The sampling technique used was nonprobability sampling with a population of 3.288 and a total sample of 97 hotel visitors. The analytical method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing using the SPSS 20 program.

The results of this study indicate that physical evidence has a significant effect on visitor satisfaction of 48.6%, the process has a significant effect on visitor satisfaction by 29.3%. Physical evidence and process have a significant effect on visitor satisfaction of 77.9% while the remaining 22.1% is influenced by other variables not examined. Then it can be concluded that the variables that most influence visitor satisfaction are physical evidence.

Keywords : Physical Evidence, Process and Visitor Satisfaction.