

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan pada saat ini semakin pesat dikarenakan banyaknya jumlah wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung. Selain itu juga banyaknya jumlah pertemuan (meeting) dihotel yang dilakukan oleh intansi semakin menjamur. Dengan perkembangan tersebut maka perusahaan hotel harus dapat menerapkan program servicescape atau lingkungan fisik yang dapat membantu usahanya dalam bidang jasa pelayanan. Sehingga aspek tersebut dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan hotel atau bidang jasa lainnya. Tujuan dalam penelitian ini adalah (a) untuk mengetahui servicescape di hotel Garden Permata Bandung, (b) untuk mengetahui minat beli ulang di Garden Permata Bandung, (c) untuk mengetahui pengaruh servicescape terhadap minat beli ulang di Garden Permata Bandung.

Dimensi dalam penelitian ini adalah Servicescape (variabel X) yang di antaranya memiliki dimensi yaitu Ambient Condition, Spatial Layout and Funtionality, Sign Symbols and Artefak dan Minat Beli Ulang (variable Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif yaitu metode pengumpulan data untuk di uji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian menggunakan alat pengumpul data kuesioner yang dibagikan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah tamu yang menginap di hotel. Sementara teknik pengambilan sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan *accidental sampling* dimana responden adalah yang menginap ke hotel.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara keseluruhan pengaruh servicescape terhadap minat beli ulang di Hotel Garden Permata Hotel. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 6,845 > t_{tabel} 1,984 > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil koefisien determinasi di dapat bahwa pengaruh servicescape terhadap minat beli ulang di Hotel Garden Permata Bandung sebesar 32,3% sebesar 67,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti berkesimpulan bahwa pengaruh servicescape memberikan dampak yang efektif terhadap minat beli ulang di Hotel Garden Permata Bandung.

Kata Kunci : Servicescape, Minat Beli Ulang, Jasa Pelayanan, Hotel