

ABSTRAK

**PENGARUH DIMENSI FISIK, DIMENSI NON FISIK, DAN LOKASI PADA
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN KUNJUNGAN
ULANG**

Studi pada Hotel Pondok Bukit Rhema, Magelang

Denmas Setia Wenas
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Tujuan dari penelitian kali ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh dimensi fisik, dimensi non fisik, dan lokasi pada tingkat kepuasan konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan kunjungan ulang. Penelitian ini menggunakan dua metode. Pada tahap pertama, dilakukan wawancara dengan tiga manajer hotel untuk mengetahui secara jelas faktor dimensi fisik, dimensi non fisik, dan lokasi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian tahap pertama digunakan sebagai dasar untuk membuat kuesioner yang akan digunakan pada penelitian tahap kedua. Pada penelitian tahap kedua dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden Hotel Pondok Bukit Rhema untuk memeriksa penilaian atribut dan pengaruhnya atas kepuasan pelanggan, dan lebih lanjut, apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang hotel.

Pada penelitian tahap pertama, digunakan analisis konten untuk menganalisa hasil wawancara. Kemudian pada penelitian tahap kedua, digunakan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini memberi dua aspek kontribusi. Pertama, didapatkannya daftar atribut yang bisa digunakan manager untuk menetapkan standar untuk melayani konsumen hotel. Kedua, hasil penelitian memberikan gambaran dari pengaruh faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan kunjungan ulang.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PHYSICAL, NON-PHYSICAL, AND LOCATION ASPECTS ON CUSTOMER 'S SATISFACTION AND REVISIT INTENTION

A study on Pondok Bukit Rhema Hotel, Magelang

Denmas Setia Wenas
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012

The purpose of the research was to identify the influence of physical, non-physical, and location aspects customer 's satisfaction, and influence of the level of customers' satisfaction on their intention to revisit the hotel. The research employed multi – methods. In the first phase, in – depth interviews were conducted on 3 hotels managers to find out detailed factors of physical, non-physical, and location which are important to consumers. The first research result were used as a basic to development the questionnaire used in the second study. The second phase of the research conducted a survey to 100 respondents of Hotel Bukit Rhema to examine their evaluation of the attributes and influence of the evaluation on satisfaction, and further, the influence of satisfaction on intention to re – visit the hotel.

For the first phase of the research, content analysis was employed to analyze the data. Mean while, for the second phase, multiple and simple linear regressions were used. This research contributes in two aspects. First, the research comes out with a list of attributes which can serve as checklist for hotel managers in evaluation their physical, non-physical, and location aspects. Second, the research confirms the causal effect of those factors on customer satisfaction and customer satisfaction on intention to re-visit.