

ABSTRAK

TANGGAPAN KONSUMEN ATAS SUMBER DAYA MANUSIA, PROSES DAN WUJUD FISIK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL HORIZON BANDAR LAMPUNG

Oleh

Vici Ismail Triatmojo Affandi

Pariwisata merupakan industri yang dinilai menjanjikan dalam membantu keadaan ekonomi dan kesejahteraan sebuah Negara. Ada banyak hal yang mendukung kegiatan pariwisata, salah satu sektor yang berperan penting adalah sarana akomodasi. Ada beberapa sarana akomodasi seperti *travel agent*, hotel dan restoran. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang penting bagi para wisatawan untuk menginap. Saat ini persaingan dalam industri hotel sangatlah tinggi, banyak sekali hotel yang memiliki strategi jitu dalam memasarkan hotel mereka. Hotel Horison merupakan salah satu hotel yang berada di daerah Bandar Lampung, Lampung. Hotel Horison merupakan hotel bintang 3 di Bandar Lampung. Hotel Horison memiliki beberapa fasilitas yang lengkap. Berbagai cara dilakukan Hotel Horison untuk bersaing dengan hotel lainnya agar dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menginap.berbagai cara di lakukan oleh Hotel Horison dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang lengkap. variable x dalam penelitian ini yang terdiri dari sumber daya manusia, proses dan wujud fisik. Sedangkan variable terikat dalam penelitian ini adalah keputusan menginap. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode pengambilan sampel yang diperoleh adalah sebesar 100 responden konsumen Hotel Horison yang menginap di Hotel Horison Bandar Lampung. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara sumber daya manusia, proses dan wujud fisik terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Horison Bandar Lampung.

Kata kunci: bauran pemasaran,Sumber daya manusia,proses, wujud fisik, Keputusan Menginap Konsumen

ABSTRACT

CONSUMER RESPONSE TO HUMAN RESOURCES, PHYSICAL PROCESSES AND CONDITIONS ON CONSUMER DECISIONS TO STAY AT HORISON HOTEL BANDAR LAMPUNG

By

Vici Ismail Triatmojo Affandi

Tourism is an industry that is considered promising in helping the economic situation and welfare of a country. There are many things that support tourism activities, one sector that plays an important role is accommodation facilities. There are several accommodation facilities such as travel agents, hotels and restaurants. The hotel is one of the important accommodations for tourists to stay. At present the competition in the hotel industry is very high, many hotels have a precise strategy in marketing their hotels. Hotel Horison is one of the hotels in the Bandar Lampung area, Lampung. Hotel Horison is a 3 star hotel in Bandar Lampung. Horison Hotel has several complete facilities. Various ways are done by Hotel Horizon to compete with other hotels in order to improve consumer decisions. To stay overnight. Various ways are done by Hotel Horizon from complete quality services and facilities. x variable in this study consisting of human resources, processes and physical form. While the dependent variable in this study was the decision to stay. The type of research used was descriptive verification, and the sampling method obtained was as much as 100 consumer respondents from Horizon Hotel who stayed at Horison Hotel Bandar Lampung. Data analysis techniques and hypothesis testing used are multiple regression analysis. The results of the study show that there is a positive influence between human resources, processes and physical manifestations of consumer decisions to stay at the Horison Hotel Bandar Lampung.

Keywords: marketing mix, human resources, physical processes, forms, Consumer Stay Decisions.