

## ABSTRAK

Banyaknya hotel berdiri di kota Bandung berdampak pada semakin ketatnya persaingan di sektor perhotelan. Agar dapat tetap eksis dalam persaingan maka perusahaan perlu menawarkan sesuatu yang berbeda dari pesaingnya, salah satu caranya dengan memberikan hotel *atmosphere* yang berbeda.

Retanata *Guesthouse* memiliki hotel *atmosphere* yang berbeda dengan hotel lainnya, seperti tersedianya banyak ruang terbuka yang membuat suasana hotel terasa sejuk, kebersihan hotel serta adanya *public area* yang disediakan bagi konsumen untuk melakukan aktifitas tanpa takut terganggu oleh staf dan tamu hotel lainnya, sehingga memberikan pengalaman dan kesan positif bagi konsumen.

Konsumen mengatakan puas saat menginap di Retanata *Guesthouse*, karena hotel *atmosphere* yang diberikan. Konsumen akan kembali datang untuk menginap serta bersedia untuk menginformasikan Retanata kepada keluarga, kerabat, dan lingkungan terdekatnya berdasarkan pengalaman positif yang sudah dialami olehnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dinyatakan di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel *atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Retanata *Guesthouse*

Kata-kata Kunci: *Hotel atmosphere*, kepuasan, loyalitas, riset kualitatif

## **ABSTRACT**

A lot of hotel plyaers in Bandung have impacted on increasing of competition in the hospitality sector. Being to exist in the competition, the company needs to offer something different from its competitors, one of ways is different hotel atmosphere.

Retanata Guesthouse has different hotel atmosphere such as the availability of some open spaces which makes the hotel atmosphere cooler, and public area for customer to make their activities without disturbed by hotel employee and other guests. Therefore it has provide experience and positive impression for the customer.

Customers confess that they are satisfied while stayed at Retanata, because of the hotel atmosphere. Customers will come again to stay and willing to inform Retanata to their family, relatives, and friends based on their positive experiences.

Based on this research, it is concluded that the hotel atmosphere have effected customer satisfaction and loyalty in Retanata Guesthouse.

**Keywords:** Store atmosphere, satisfaction, loyalty, qualitative research

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Tujuan Riset.....	8
1.4 Manfaat Riset.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA & RERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Hotel.....	10
2.1.1 Hotel melati atau <i>Guesthouse</i> .....	11
2.2 <i>Store Atmosphere</i> .....	12
2.2.1 <i>Instore Atmosphere</i> .....	13

2.2.2	General Interior.....	14
2.2.3	Layout Ruangan.....	17
2.2.4	<i>Interior Point of Interest Display</i> .....	19
2.3	<i>Outstore Atmosphere</i> .....	20
2.3.1	<i>Exterior</i> .....	21
2.4	Kepuasan Konsumen.....	23
2.5	Loyalitas Konsumen.....	27
2.6	Rerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian.....	33
3.1.1	Sejarah.....	33
3.1.2	Struktur Organisasi.....	34
3.1.3	Kegiatan Sehari – hari.....	34
3.1.4	Produk dan Target Pasar.....	35
3.2	Jenis Penelitian.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.5	Definisi Operasional Variabel & Skala Pengukuran.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	<i>Store Atmosphere</i> di Retanata <i>Guesthouse</i> .....	49
4.1.1	<i>Instore Atmosphere</i> .....	49
4.1.2	<i>Outstore Atmosphere</i> .....	55

4.2	Profil Responden.....	62
4.3	Hasil Wawancara.....	64
4.3.1	<i>Hotel Atmosphere</i> .....	64
4.3.2	Kepuasan Konsumen.....	68
4.3.3	Loyalitas Konsumen.....	77
4.4	Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	89
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	90
	Daftar Pustaka.....	91
	Lampiran.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Kamar.....	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	45
Tabel 4.1	Data Responden Penelitian.....	62
Tabel 4.2	Hasil Wawancara <i>Hotel Atmosphere</i> .....	64
Tabel 4.3	Komentar Pengunjung Hotel .....	69
Tabel 4.4	Tingkat Kepuasan Responden Penelitian.....	71
Tabel 4.5	Harapan Responden Penelitian.....	73
Tabel 4.6	Nilai Retanata Menurut Responden .....	75
Tabel 4.7	Prosentase Kunjungan Kembali.....	78
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Reverensi Negatif .....	80
Tabel 4.9	Komitmen Responden Penelitian .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Lokasi Retanata <i>Guesthouse</i> .....	48
Gambar 4.2	Tampilan <i>Public Area</i> .....	50
Gambar 4.3	Tampilan Lobby Hotel dan Penerangan Lingkungan Hotel.....	53
Gambar 4.4	Jenis Kamar yang disewakan.....	54
Gambar 4.5	Pintu Masuk dan Papan Penunjuk Hotel.....	56
Gambar 4.6	Bangunan Hotel.....	57
Gambar 4.7	Area Parkir.....	58
Gambar 4.8	Fasilitas Tambahan Hotel.....	59
Gambar 4.9	<i>Layout</i> Hotel.....	60