

**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* YANG DI MEDIASI
OLEH *BRAND EQUITY***

(STUDI KASUS PADA HOTEL VERONA PALACE BANDUNG)

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang Sarjana
Strata 1 (S-1)**

Oleh:

GREGORIUS REGINALD R

1352041



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2018

**THE INFLUENCE OF SERVICESCAPE ON THE REVISIT INTENTION MEDIATED
BY BRAND EQUITY**

(CASE STUDY AT VERONA PALACE HOTEL OF BANDUNG)

THESIS

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Bachelor of
Science in Management**

By

GREGORIUS REGINALD R

1352041



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kasih, dan lindungannya dari Tuhan Yesus Kristus yang begitu besar dan tanpa batas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* YANG DI MEDIASI OLEH *BRAND EQUITY* (STUDI KASUS PADA HOTEL VERONA PALACE BANDUNG)” dengan baik. Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta saran dari semua pihak.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih pula terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka dan menerima segala jenis kritik dan saran membangun sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan penulis dimasa yang akan datang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis ingin berterimakasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing, memberi dukungan, bantuan, serta doa kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selama ini menjadi tempat untuk bercerita atas segala kesulitan selama proses pembuatan tugas akhir ini, dan Tuhan Yesus Kristus pula yang memberikan penulis kekuatan dan semangat serta memberikan jalan keluar ketika penulis mengalami kebuntuan dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Tuhan Yesus Kristus yang selalu setia mendengarkan, menemani, membimbing, melindungi, dan memberkati segala hal yang penulis lakukan, ketika menyusun tugas akhir.

2. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, nasehat, serta kesabaran dalam proses pembuatan tugas akhir sampai selesai.
3. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M.,Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranaha Bandung.
4. Ibu Dr.Ratna Widiastuti,M.T.selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Bapak Peter, S.E., M.T.selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Bapak Rully Arlan Tjahyadi., S.E., M.Si. selaku Sekertaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Bapak Allen Kristiawan, S.E., M.M. selaku dosen wali selama penulis menjalani masa studi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah mengajari dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
10. Ibu Teti Kurnaeti selaku Executive Secretary&HR, yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian di Hotel Verona Palace Bandung.
11. Seluruh staf dari Hotel Verona Palace Bandung yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

12. Orangtua dari penulis yang tercinta, Agus Riyadi dan Agatha Tianawati yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan semangat selama penulis studi di Universitas Kristen Maranatha dan tentunya ketika penulis membuat tugas akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas semua doa dan dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Kakak penulis Fransiska Renita dan Giovani Riyadi, terima kasih untuk dukungannya.
14. Sahabat-sahabat penulis, Joshua (ojosh), Kenny, Reinaldo, Kelvin, Wayang Family, teman-teman dari ojek online Gojek, Grab, Uber, grup ojek online X-Pelti, dan teman-teman lainnya di Bandung dan Subang. Teman-teman manajemen angkatan 2011 sampai 2017 terima kasih kebersamaannya, terima kasih sudah banyak membantu selama ini.
15. Semua responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
16. Semua orang yang tidak disebutkan, yang turut membantu, menyemangati, mendoakan.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus selalu melimpahkan kasih dan berkat yang terbaik kepada kita semua. Semoga tugas akhir ini dapat berguna, dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan Yesus memberkati.