

ABSTRACT

The Influence of Customer Services, Responsiveness and Empathy to Visitor Satisfaction at Krisna Beach Hotel Pangandaran

Compiled by :

Herdis Fisesah

113402005

Guided By :

Dedi Rudiana

Ane Kurniawati

The objective of this research is to investigate and analyze the influence of Customer Services, Responsiveness and Empathy to Visitor Satisfaction at Krisna Beach Hotel Pangandaran. The research method used in this research is descriptive and correlation a methods, while the type of data used in this research is primary data and secondary data. The object of this research is Visitors of Krisna Beach Hotel Pangandaran, with using accidental sampling method, where the research was made to visitors at Krisna Beach Hotel Pangandaran. Technique analysis of data used path analysis and hypothesis testing. The results of this testing proved that a Simultaneous and Partial Customer Services, Responsiveness and Empathy significantly influence to Visitor Satisfaction at Krisna Beach Hotel Pangandaran.

Keywords: *Customer Services, Empathy, Responsiveness, Visitor Satisfaction*

ABSTRAK

PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, *RESPONSIVENESS* DAN *EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL KRISNA BEACH PANGANDARAN

Oleh :

Herdis Fisesah

113402005

Dibawah Bimbingan :

Dedi Rudiana

Ane Kurniawati

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Customer service*, *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Krisna Beach Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode korelasional, sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Objek penelitian ini adalah pengunjung pada Hotel Krisna Beach Pangandaran, dengan teknik penarikan sampel menggunakan metode sampel kebetulan (Aksidental), dimana penelitian dilakukan kepada pengunjung Hotel Krisna Beach Pangandaran. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dan pengujian hipotesis. Hasil pengujian ini membuktikan bahwa secara Simultan dan Parsial *Customer service*, *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Krisna Beach Pangandaran.

Kata Kunci: *Customer service*, *Empathy*, Kepuasan Pengunjung, *Responsiveness*