UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

ANALISIS *SERVICESCAPE* TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PADA HOTEL GRAND ELITE PEKANBARU

Oleh:

ZULHAIRI
NIM. 11171104378

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Elite Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Lingkungan (ambient condition), Tata Ruang dan Fungsinya (spatial layout and functionality),Tanda dan Simbol (sign, symbol and artifacts) loyalitas pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat uji SPSS versi 17for Windows. Dalam mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan teknik analisis regresi $Y= a+b_1X_1+b_2X_2+b_2X_3+e$. *Variabel data penelitian Y adalah Loyalitas Pengunjung dan X adalah Karakteristik Lingkungan (ambient condition), Tata Ruang dan Fungsinya(spatial layout and functionality),Tanda dan Simbol(sign, symbol and artifacts)*

Hasil penelitian, nilai Karakteristik Lingkungan (ambient condition) t-hitung 4,998>t-tabel 1,985 yang berarti bahwa Karakteristik Lingkungan (ambient condition) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru. Tata Ruang dan Fungsinya (spatial layout and functionality) diperoleh t-hitung 5,310> t-tabel1,985 yang berarti bahwa Tata Ruang dan Fungsinya (spatial layout and functionality) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru. Tanda dan Simbol (sign, symbol and artifacts)diperoleh t-hitung 4,612> t-tabel 1,985 yang berarti bahwa Tanda dan Simbol (sign, symbol and artifacts) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru. Hal inimenunjukkan bahwa variable Karakteristik Lingkungan (ambient condition), Tata Ruang dan Fungsinya (spatial layout and functionality), Tanda dan Simbol (sign, symbol and artifacts)berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru.Dari hasilpenelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai F-hitung 186,779> F-tabel 2,699yang menunjukkan bahwa variable karakteristik lingkungan (*ambient condition*),*Tata Ruang dan Fungsinya (spatial layout and functionality),Tanda dan Simbol (sign, symbol and artifacts) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Grand Elite Pekanbaru.*

Kata kunci : **Karakteristik lingkungan (*ambient condition*), Tata Ruang dan Fungsinya (*spatial layout and functionality*), Tanda dan Simbol *(sign, symbol and artifacts), Loyalitas Pengunjung.***