



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 14 Juni 2022

Jhodi Setiawan
1812110444

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tambak Sari, Pringsewu, pada tanggal 03 Januari 2000 sebagai anak ketiga dari 4 (empat) bersaudara, pasangan dari Bapak Marsilo dan Ibu Sunarti.

1. Identitas

- a. Nama : Jhodi Setiawan
- b. NPM : 1812110444
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Kampung sawah, Desa Kebagusan,
Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten
Pesawaran, Provinsi Lampung
- f. Suku : Lampung
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. Email : jhodisetiawan00@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- a. Tahun 2006 menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Tunas Bangsa
- b. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 4 Kebagusan.
- c. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Gedong Tataan.
- d. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Gedong Tataan.

- e. Tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu (S1) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya

Puji syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam, semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi:

Ibunda Tercinta

Yang pertama aku persembahkan skripsi ini kepada Ibuku yaitu Sunarti yang paling kusayangi. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu bahagia, karena kusadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk ibu yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih atas semua yang telau diberikan semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT.

Kakak dan Adiku Tercinta

Terima kasih kepada kakak-kakakku Anggi Susilio, Dwi Prastyo, dan adiku Caesar Budi Anggoro yang telah menjadi kakak dan adik yang luar biasa. Tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian, walau kita sering

bertengkar tetapi hal itulah yang menjadi bumbu-bumbu dalam kekeluargaan ini yang tidak akan pernah tergantikan. Semoga kita semua sukses pada jalan masing-masing yang telah Allah SWT berikan serta bisa membahagiakan ayah dan ibu.

Sahabat dan Teman-teman

Sahabat-sahabatku Hafizh Shaf Khoerul Sidqy, Indah Permata Sari, Rama, Roby, Sasti, Hangga, Dhea, Mia, Dita, Lusi, Cikita, serta teman-teman seperjuanganku yang aku sayangi terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja keras yang kalian berikan selama penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah, menjadi teman yang selalu ada disaat susah maupun senang selama ini. Aku sangat bersyukur dan beruntung memiliki sahabat dan teman-teman seperti kalian. Semoga setelah ini persahabatan kita tetap terjalin dengan baik. Kejarlah terus cita-cita kita setinggi langit, semoga kelak kita bisa sukses bersama-sama.

Dosen Pembimbing

Untuk Bapak Rafiq, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya terima kasih telah membimbing dan mengajarku dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Semoga kebaikan yang telah engkau berikan kepadaku dapat menjadi ladang amal dan semoga Allah SWT membalas jasa-jasamu.

MOTTO

*“Jangan takut menghadapi masalah apapun tetap hadapi dan melangkah
maka jalanya akan terasa mudah”.*

Jhodi Setiawan

ABSTRAK**PENGARUH HOSPITALITY SOFT SKILL TERHADAP MINAT
KUNJUNG ULANG DI HOTEL URBAN PRINGSEWU****Oleh****Jhodi Setiawan****1812110444**

Penelitian ini adalah penelitian jenis kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Hospitality soft skill secara *attitude*, komunikasi interpersonal dan *behavior* terhadap minat kunjung ulang di hotel Urban Pringsewu. Metode Pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah studi Lapangan (*field research*) sedangkan teknik yang di gunakan adalah kuisisioner dengan jumlah sampel sampel sebanyak 90 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Hospitality soft skill secara *attitude*, komunikasi interpersonal dan *behavior* terhadap minat kunjung ulang diperoleh nilai Sig (0,00) < Alpha (0,05), dengan demikian Ho dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Hospitality soft skill secara *attitude*, komunikasi interpersonal dan *behavior* berpengaruh secara silmutan terhadap minat kunjung ulang di Hotel Urban Pringsewu.

Kata Kunci: Hospitality, *Attitude*, Komunikasi Iterpersonal, *Behavior* dan Minat Kunjung Ulang.

