

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat menginap ulang pada sebuah hotel. Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer yaitu data yang berasal dari jawaban atas pertanyaan kuesioner yang disebarakan kepada 100 tamu hotel, teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan *non-probability sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis Regresi Linear Berganda dan untuk memastikan model regresi ini layak untuk digunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis melalui uji t dan uji f, serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap minat menginap ulang sebesar 0,201, selanjutnya variabel *reliability* (keandalan) sebesar 0,197, untuk variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,190, kemudian variabel *assurance* (jaminan) 0,189, sedangkan variabel *emphaty* (perhatian) sebesar 0,204. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,624 yang berarti bahwa 62,4% minat menginap ulang dipengaruhi oleh variabel *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian), sedangkan sisanya 37,6% minat menginap ulang dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian) serta minat menginap ulang.