

ABSTRAK

Fahrifan Valid, 2020 : “ Tinjauan *Customer Experience* Pada Masa Covid-19 di Kyriad Hotel Bumiminang Padang”. *Skripsi. Manajemen Perhoteln Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*”.

Penelitian ini berawal dari observasi penulis pada masa pandemi Covid-19 pada tahun 2020, telah banyak korban terkena dampaknya. Berdasarkan penemuan peneliti ditemukan permasalahan mengenai *Customer Experience* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Masih kurangnya penerapan sosial distancing antara tamu dengan tamu lainnya di Kyriad Hotel Bumiminang, Masih kurang tersedianya hand sanitizer pada masing – masing outlet, Tamu mengungkapkan bahwa fasilitas dan furnitur Kyriad Hotel Bumiminang dalam kamar sangat buruk dan tidak layak digunakan, Masih kurangnya media informasi himbauan Protokol Covid-19, Terdapat tamu yang tidak merekomendasikan Kyriad Hotel Bumiminang Padang untuk hotel pilihan menginap di kota Padang pada masa Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan *Customer Experience* Pada masa Covid-19 di Kyriad Hotel Bumiminang yang meliputi 3 Indikator yaitu : *Sensory Experience* (Pengalaman yang dirasakan indra), *Emotional Experience* (Pengalaman yang dirasakan melalui perasaan konsumen), *Social Experience* (Pengalaman Konsumen dalam bersosialisasi).

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu yang pernah atau sedang menginap di Kyriad Hotel Bumiminang Padang dari bulan Maret – Agustus 2020. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling* yang digunakan adalah *Purposive sampling* (100) tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dengan menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan realibilitasnya.

Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rata-rata skor dan persentase penilaian dengan menggunakan bantuan Program Komputer *SPSS 20.00*. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa secara umum *Customer Experience* pada masa *Covid-19* di Kyriad Hotel Bumiminang Padang tergolong pada kategori baik dengan persentase 59% yang berada pada rentang 66,66 – < 80. Sedangkan berdasarkan pada masing–masing indikator yaitu : (1) *Sensory Experience* tergolong pada kategori baik persentase 48% yang berada pada rentang 30-< 36, (2) *Emotional Experience* tergolong pada kategori cukup dengan persentase 47% berada pada rentang 18,67- < 22,33, (3) *Social Experience* tergolong pada kategori cukup dengan rentang 10,67- < 13,33.

Kata Kunci : *Customer Experience*, Covid-19