

## ABSTRAK

Indonesia dikenal sebagai negara maritim yang mempunyai banyak pulau-pulau yang tersebar ke berbagai wilayah, hal ini membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang banyak didatangi oleh para wisatawan yang berasal dari luar negeri, salah satu provinsi yang mempunyai daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung adalah Bali, seperti paket lengkap untuk para wisatawan datang dari memiliki banyak pantai yang eksotis, pemandangan pengunungan yang indah, budaya yang kental, seni yang unik, serta kuliner yang khas.

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali pertumbuhan Hotel juga ikut meningkat Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi Employee Behavior, Room Amenities, dan Physical Evidence melalui *Customer Satisfaction* terhadap Behavioral Intentions pada hotel Sofitel Bali. Manfaat Penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan, terlebih mengenai pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap Behavioral Intentions.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang berarti bahwa data dikumpulkan dalam bentuk teknik Snowball sampling kepada 155 responden dengan karakteristik responden yang berjenis kelamin Pria dan Wanita, berdomisili di Surabaya, berusia 18-60 tahun, dan pernah menginap di hotel Sofitel Bali minimal 1x selama satu tahun terakhir.