

ABSTRAK

Stivani Yanti Atmanegara, Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, 18 juli 2019, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Ijen View Bondowoso).

Tingginya persaingan antar dunia usaha khususnya penginapan sehingga pelaku usaha dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kemudian setelah mencapai kepuasan akan memberikan dampak yang positif terhadap tingkat loyalitas. Untuk itu perlu di perhatikan faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan agar para pelaku usaha bisa memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Bondowoso dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Objek penelitian adalah pengguna jasa Hotel Ijen View Bondowoso selama bulan Mei 2019. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data yang diperoleh dapat akurat sesuai dengan perhitungan statistik.

Hasil penelitian menunjukkan Koefisien pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,42 dengan nilai $p < 0,01$. Koefisien pengaruh variabel citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen adalah 0,08 dengan nilai $p > 0,20$. Koefisien pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen adalah 0,26 dengan nilai $p < 0,01$. Koefisien pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah 0,19 dengan nilai $p > 0,02$. Koefisien pengaruh variabel citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan adalah 0,22 dengan nilai $p < 0,01$. Koefisien pengaruh variabel lokasi terhadap loyalitas pelanggan adalah 0,10 dengan nilai $p = 0,15$. Koefisien pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan adalah 0,61 dengan nilai $p < 0,01$. Nilai R^2 variabel kepuasan konsumen 0,35% hal ini menunjukkan bahwa variansi variabel kepuasan konsumen sebesar 35% dapat dijelaskan oleh variansi variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi. Nilai R^2 variabel loyalitas pelanggan adalah 0,68, hal ini menunjukkan bahwa variansi variabel loyalitas pelanggan sebesar 68% dapat dijelaskan oleh variansi kualitas pelayanan, citra , lokasi dan kepuasan konsumen.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Citra perusahaan, lokasi, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

The high competition between businesses, especially lodging, so businesses are required to provide satisfaction to customers. Then after achieving satisfaction will have a positive impact on the level of loyalty. For this reason, it is necessary to consider what factors influence the level of customer satisfaction so that business people can meet customer satisfaction. This research was conducted at Bondowoso Hotel with the aim of testing and analyzing the influence of service quality, company image and location on customer loyalty through customer satisfaction. The object of the research was Ijen View Bondowoso Hotel service users during May 2019. The number of respondents was 100 people. This research is a quantitative research that uses the data obtained can be accurate in accordance with statistical calculations.

The results showed the coefficient of influence of service quality variables on customer satisfaction was 0.42 with a value of $p < 0.01$. The coefficient of influence of corporate image variables on customer satisfaction is 0.08 with a value of $p > 0.20$. The coefficient of influence of location variables on consumer satisfaction is 0.26 with a value of $p < 0.01$. The coefficient of influence of variable service quality on customer loyalty is 0.19 with a p value of 0.02. The coefficient of influence of corporate image variables on customer loyalty is 0.22 with a value of $p < 0.01$. The coefficient of influence of location variables on customer loyalty is 0.10 with a p value = 0.15. The coefficient of influence of variable customer satisfaction on customer loyalty is 0.61 with a value of $p < 0.01$. R^2 value of consumer satisfaction variable is 0.35%, this indicates that variable variance of consumer satisfaction by 35% can be explained by variable variance of service quality, company image and location. R^2 value of customer loyalty variable is 0.68, this shows that the variable variance of customer loyalty by 68% can be explained by the variance of service quality, image, location and customer satisfaction.

Keywords: Service quality, company image, location, customer satisfaction and customer loyalty