

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL KINI PONTIANAK

Oleh

Hendro¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

Dosen Pembimbing

Ryadi Wirawan, SE, MM

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Di era globalisasi yang terjadi saat ini, industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Perhotelan adalah suatu usaha untuk melayani konsumen dengan memadukan produk dan jasa. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan jasa yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Perusahaan perhotelan di Indonesia, khususnya Pontianak berkembang dengan pesat dimana terdapat berbagai perusahaan perhotelan dalam jumlah yang cukup banyak. Tingginya persaingan usaha di dalam industri perhotelan di Pontianak menuntut Hotel Kini Pontianak untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Hotel Kini Pontianak.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, teori kepuasan pelanggan dan teori loyalitas pelanggan.

Penelitian dilakukan di Hotel Kini Pontianak. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling dengan sampel 120 orang. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (explanatory). Pengujian hipotesis dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), dengan perangkat lunak LISREL 8.8.

Hasil uji kecocokan yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Hotel Kini Pontianak. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Kini Pontianak. Selain itu, variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Kini Pontianak.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, Indonesia, 78124. Email: hendroliao@hotmail.com