

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

**(Studi Kasus pada Produk Layanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort
Bandung)**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta mengukur seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalties pelanggan studi kasus pada produk layanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS Ver.26 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalties pelanggan dibuktikan dengan hasil yang diperoleh dari perhitungan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} Kemudian koefisien determinasi R square yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalties pelanggan berpengaruh positif secara simultan. Hasil rata-rata dari seluruh kategori kualitas pelayanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung menunjukkan kategori baik. Hasil rata-rata dari seluruh kategori loyalties pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung menunjukkan kategori baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

The Influence of Service Quality on Customer Loyalty

(Study on Consumers of The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung)

ABSTRACT

This research was conducted to describe, analyze, and measure how much service quality has an effect on customer loyalty. The case study on the service product of The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. The method used in this research is descriptive and verification method with a quantitative approach. Based on the analysis using SPSS Ver.26 shows that the service quality variable has a positive effect on customer loyalty as evidenced by the results obtained from the calculation of the tcount value greater than the ttable value. Then the coefficient of determination R square which shows that service quality affects customer loyalty has a positive effect simultaneously . The average results from all categories of service quality at The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung show a good category. The average results of all categories of customer loyalty The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung show a good category.

Keywords: Service Quality and Customer Loyalty