

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL RATU MAYANG GARDEN PEKANBARU

OLEH :

ROBBI SUHARMAN

Penelitian ini dilakukan pada hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, komunikasi, bukti fisik, kehandalan, dan empati terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru adapun pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu mengambil sampel yang secara kebetulan ditemui oleh penulis dan memenuhi kriteria sebagai konsumen Hotel Ratu Mayang garden Pekanbaru ditahun 2016. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 97 orang konsumen sampel tersebut diperoleh berdasarkan rumus Slovin. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda berdasarkan uji Simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel keamanan, komunikasi, bukti fisik, kehandalan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan HotelRatu Mayang Garden Pekanbaru. Kemudian uji secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel keamanan, kehandalan dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, sedangkan variabel komunikasi dan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian koefisien determinasi ($Adjust R^2$) diketahui bahwa keamanan, komunikasi, bukti fisik, kehandalan, dan empati memberikan kontribusi terhadap peningkatan Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru sebesar 90,9% sedangkan sisanya 9,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Keamanan, Komunikasi, Bukti Fisik, Kehandalan, Empati dan Loyalitas Pelanggan.

UIN SUSKA RIAU