

**Pengaruh kepuasan pelanggan dan citra terhadap loyalitas pelanggan
Hotel Erlangga Yogyakarta**

**Triya Anggrita
141040228**

ABSTRAK

Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dari 100 responden mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dan citra terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Erlangga Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi variabel kepuasan, maka responden akan loyal terhadap Hotel Erlangga Yogyakarta.
2. Secara parsial menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan variabel citra terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi variabel citra yang dirasa responden, maka responden akan menggunakan kembali jasa Hotel Erlangga Yogyakarta dan merekomendasikan kepada orang lain.
3. Bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan pelanggan dan citra terhadap loyalitas pelanggan secara simultan pada Hotel Erlangga Yogyakarta. Artinya semakin puas pelanggan dan semakin baik citra akan pelayanan yang diberikan di Hotel Erlangga Yogyakarta, maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan terhadap Hotel Erlangga Yogyakarta, sebaliknya semakin tidak puas pelanggan dan semakin tidak baik citra akan pelayanan di Hotel Erlangga Yogyakarta maka akan semakin rendah loyalitas pelanggan terhadap Hotel Erlangga Yogyakarta.