

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

**(Survey Pada Pelanggan Hotel Atria Kota Magelang)**

## **ABTRAKSI**

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu instrumen penting dalam menjaga eksistensi pelanggan. Loyalitas pelanggan akan dapat terwujud apabila perusahaan mampu secara optimal memberikan kepuasan. Pelanggan yang memperoleh kepuasan, secara umum akan menjadi loyal pada perusahaan dan sebaliknya apabila pelanggan kecewa, maka pelanggan akan beralih pada perusahaan lain. Salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan yaitu dengan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan di Hotel Atia Kota Magelang dan sampel yang diambil sebanyak 130 pelanggan. Pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling dan alat analisis yang digunakan yaitu intervening. Hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Hotel Atria Kota Magelang (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Atria Kota Magelang (3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Hotel Atria Kota Magelang dan (4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Hotel Atria Kota Magelang melalui kepuasan.

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