

ABSTRAK

Della Martina Billiani, Nomor Induk Mahasiswa 152190089, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel Grand Sarila)”. Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo dan Dosen Pembimbing II Ida Susi Dewanti.

Penelitian ini dilakukan guna menguji dan menganalisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel Grand Sarila)”. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan jenis teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Responden yang digunakan yaitu sejumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *metode Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2), Kepuasan Pelanggan (Z1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kepercayaan Pelanggan (Z2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2).

Berdasarkan hasil penelitian, Hotel Grand Sarila hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi serta kepercayaan pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Hotel Grand Sarila.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan