

ABSTRAK

Era globalisasi sekarang ini, dalam dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan. Hotel merupakan salah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi (kamar) yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makan dan minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Kualitas layanan, harga dan fasilitas saat ini, lebih dipentingkan dalam dunia bisnis karena diduga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bukit Randu & Resort, dalam penelitian ini menggunakan sampel 170 responden, dengan jumlah 17 item pernyataan dari 4 variabel dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner melalui google form. Hasil yang diperoleh diolah dengan menggunakan Program Statistik Ilmu Sosial (SPSS), dengan uji analisis yaitu uji validitas, realibilitas, dan uji hipotesis yaitu regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bukit Randu & Resort, harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bukit Randu & Resort, fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bukit Randu & Resort, dan kualitas layanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bukit Randu & Resort.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Fasilitas, Loyalitas Pelanggan, Hotel Bukit Randu & Resort

ABSTRACT

In the current era of globalization, in the business world there is a lot of intense competition, especially companies in the field of hospitality services. Hotel is a company engaged in the accommodation (room) services which is managed commercially and provides food and beverage services as well as other supporting facilities. Service quality, price and current facilities are more important in the business world because they are thought to have an effect on customer loyalty. This study aims to determine the effect of service quality, price and facilities on customer loyalty at Bukit Randu Hotel & Resort, in this study using a sample of 170 respondents, with a total of 17 statement items from 4 variables and using data collection techniques by distributing questionnaires via google form. The results obtained were processed using the Social Science Statistics Program (SPSS), with analytical tests namely validity, reliability, and hypothesis testing, namely multiple linear regression, partial test, simultaneous test, and the coefficient of determination. The results of this study are service quality partially has a positive and significant effect on customer loyalty at Bukit Randu Hotel & Resort, price partially has a positive and significant effect on customer loyalty at Bukit Randu Hotel & Resorts, facilities partially have a positive and significant effect on customer loyalty at Bukit Randu Hotel & Resort, and service quality, price and facilities simultaneously have a significant effect on customer loyalty at Bukit Randu Hotel & Resort.

Keyword : Service Quality, Price, Facilities, Customer Loyalty,
Bukit Randu Hotel & Resorts