

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung dan menginap di Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 120 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t, Analisis Jalur (*Path Analysis*), dan Uji Sobel.

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan diperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, selanjutnya Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, selanjutnya Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty at Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. Subjects in this study were customer who had visited and stay at Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta. In this study a sample of 120 respondents selected by using purposive sampling method. The analysis tools used are Simple Linear Regression Analysis, t Test, Path Analysis, and Test Sobel.

Based on the analysis that has been done to obtain the result that the Service Quality have a positive and significant impact on Customer Satisfaction, then Service Quality has a positive and significant impact on Customer Loyalty, then Customer Satisfaction has a positive and significant impact on Customer Loyalty, and Service Quality have positive and significant impact on Customer Loyalty indirectly through Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.