

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan di hotel Grand Surabaya terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan hotel tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 63 orang dengan teknik *purposive sampling* dan dengan bantuan software IBM SPSS 24. Dari data yang telah diterima dan diolah, hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tetapi terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pada variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan serta dapat menjadi variabel *intervening*, dimana berarti kualitas pelayanan akan membentuk kepuasan pelanggan lalu dari kepuasan pelanggan tersebut akan menyebabkan loyalitas pelanggan. Saran bagi pelaku bisnis hotel Grand Surabaya yaitu terus meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang saat ini dimiliki karena dari hal tersebut akan terbentuk kepuasan pelanggan yang mana akan menjadikan pelanggan loyal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the role of service quality at the Grand Surabaya hotel on customer loyalty through customer satisfaction at the hotel. The approach used in this research is quantitative by using a sample of 63 people with purposive sampling technique and with the help of IBM SPSS 24 software. From the data that has been received and processed, the results show that there is no significant influence between service quality and customer loyalty. The significant influence between service quality on customer satisfaction and the mediating variable, namely customer satisfaction, is proven to have a positive and significant effect and can be an intervening variable, which means that service quality will shape customer satisfaction and then customer satisfaction will lead to customer loyalty. Suggestions for the Grand Surabaya hotel businessman are to continue to improve the quality of service that is currently owned because from this it will form customer satisfaction which will make customers loyal.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction