

## ABSTRAKSI

Nama : Agung Tri Laksono  
Program Studi : Bisnis Perhotelan  
Judul : ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN HOTEL  
FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan di Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin. Data diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarakan kepada 120 tamu di Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin dan dari hasil wawancara karyawan di Hotel Fourpoints. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan 120 tamu dan menggunakan alat analisis Structural Equation Model atau SEM dengan pendekatan SEM-PLS.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints Jakarta thamrin adalah dari kepuasan pelanggan dalam menikmati layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan serta fasilitas yang ada di hotel, 2. Terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, 3. Terdapat pengaruh negatif kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, 4. Terdapat pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Name* : Agung Tri Laksono

*Study Program* : Hospitality Business

*Title* : ANALYSIS OF QUALITY IMPACT OF THE SERVICES TO CUSTOMER SATISFACTION TO MAKE CUSTOMER LOYALTY HOTEL FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN

*This study aims to test and analyze the impact of service quality on customer satisfaction in shaping customer loyalty at Fourpoints Hotel Jakarta Thamrin. Data were obtained from questionnaires distributed to 120 guests at Fourpoints Hotel Jakarta Thamrin and from employee interviews at Fourpoints Hotel. The method used is purposive sampling with 120 guests and using the tool Structural Equation Model or SEM analysis with SEM-PLS approach .. The results of this study showed that: 1. Factors affecting the loyal customers to fourpoints hotel Jakarta thamrin is from customer satisfaction in enjoying services that exceed customer expectations as well as existing facilities at the hotel, 2. There is a positive influence of service quality on customer satisfaction, 3. There is a negative impact on service quality to loyalty customers, 4. There is a positive influence of customer satisfaction on customer loyalty*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*