

ABSTRAK

Marcellino Kevin Kojongian (2018021102)

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* SERTA *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CORPORATE IMAGE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mencari tahu bagaimana Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening studi kasus pada Hotel Four Points by Sheraton Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel yang terkumpul dalam penelitian ini yaitu sebanyak 180 responden yang pernah menginap di hotel Four Points by Sheraton Manado sebanyak 2 kali. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS ver 22 dan Uji SEM menggunakan SmartPLS. Hasil analisis data R Square menyatakan bahwa ; (1) Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 0,606 atau 60.6% (2) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Citra Perusahaan sebesar 0,760 atau 76.0% (3) Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan sebesar 0,710 atau 71.0%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan