

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN CITRA HOTEL DENGAN LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus di Hotel Yellow Star Yogyakarta

Mariana Boscha

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Citra Hotel dengan Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini dilakukan selama bulan Desember 2016 sampai bulan Februari 2017 di Hotel Yellow Star. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Yellow Star Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden, pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Citra Hotel dengan Kepuasan Pelanggan, hubungan yang positif Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan, dan hubungan yang positif antara Citra Hotel dengan kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan dapat memediasi antara Citra Hotel dengan Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Atribut Citra Hotel, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT
AN ANALYSIS ON THE CORRELATION BETWEEN HOTEL IMAGE
AND CUSTOMER LOYALTY

A Case Study at Yellow Star Hotel Yogyakarta

Mariana Boscha
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2017

This study aims to determine the relationship between Hotel Image and Customer Loyalty. This research was conducted from December 2016 until February 2017 at Yellow Star Hotel. Population in this research is customer of Hotel Yellow Star Yogyakarta with sample as many as 100 respondents. The analysis technique used in this research is Correlation Test. The results of this study indicate that there is a positive relationship between Hotel Image and Customer Satisfaction, between Customer Satisfaction and Customer Loyalty, and between Hotel Image and Customer satisfaction. Customer Satisfaction mediate Hotel brand Image and Customer Loyalty.

Keywords: The sample was chosen using non probability sampling technique. The data awas collected using questionnaire.