

ABSTRAK

Rina Tri Yuningsih (1300624). Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hotel di Bandung. Skripsi. Departemen Psikologi. Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung, (2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika hubungan antara Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Hotel di Bandung. Alat ukur yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Scale*, *Switching Barrier Scale*, *Commitment Scale* dan *Customer Loyalty Scale* dimana masing-masing alat ukur diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia oleh peneliti. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan responden sebanyak 349 orang yang pernah menginap di Hotel yang ada di Bandung. Responden diambil secara *non-probability sampling* dengan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Selain itu Kepuasan Pelanggan juga memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Hambatan Berpindah dan Komitmen Pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Hambatan Berpindah, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

Rina Tri Yuningsih, 2018

**KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Rina Triyuningsih (1300624). Customer Satisfaction, Switching Barrier, Customer Commitment and Customer Loyalty in Consumer Hotel in Bandung. Departemen of Psychology, Faculty of Education, Indonesia University of Education, Bandung. (2018).

This study aims to determine the dynamics between customer satisfaction, switching barrier, customer commitment, and customer loyalty on consumer Hotel at Bandung. The measuring tool used for this research is *Customer Satisfaction Scale*, *Switching Barrier Scale*, *Commitment Scale* and *Customer Loyalty Scale*, which measuring instrument is adapted into Indonesian language by researcher. The research method used is quantitative approach by using path analysis with respondents as many as 349 people who have ever stay at Hotel in Bandung. Respondents were taken by non-probability sampling with incidental sampling technique. The result showed that customer satisfaction has a significant direct effect on switching barrier, customer commitment and customer loyalty. Other than that, customer satisfaction have a significant indirect effect on customer loyalty through switching barrier and customer commitment.

Keywords: customer satisfaction, switching barrier, customer commitment

Rina Tri Yuningsih, 2018

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu