

Nomor Skripsi: 744/Skripsi/PSI-FIP/UPI/06_2018

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
CUSTOMER ENGAGEMENT DAN CUSTOMER LOYALTY
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar
Sarjana Psikologi



Disusun Oleh:
Bela Merdianingsih
1300887

**DEPARTEMEN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2018**

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
CUSTOMER ENGAGEMENT DAN CUSTOMER LOYALTY
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

Oleh

Bela Merdianingsih

Sebuah skripsi yang diajukan sebagai sebagian dari syarat memperoleh
gelar sarjana psikologi

©Bela Merdianingsih

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2018

Hak cipta dilindungi undang undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari
penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Bela Merdianingsih
1300887

*SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
CUSTOMER ENGAGEMENT DAN CUSTOMER LOYALTY*
PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG

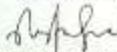
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I



Medianta Tarigan, M.Psi.
NIP. 19820514 200604 1 002

Pembimbing II



Anastasia Wulandari, M.Psi.
NIP. 19780208 200604 2 002

Mengetahui,
Ketua Departemen Psikologi




Drs. H. M. Engke Kosasih, M.Pd.
NIP. 19611002 198403 1 004

SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA:


Hari/Tanggal : Kamis, 28 Juni 2018
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB
Tempat : Ruang Laboratorium Klasikal Lantai 2 FIP UPI

Para penguji terdiri dari:

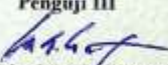
Penguji I


Helly Ihsan, M.Si.
NIP. 19750912 200604 1 002

Penguji II



Medianta Tarigan, M.Psi.
NIP. 19820514 200604 1 002

Penguji III


M. Ariez Musthofa, M.Si.
NIP. 19740409 200812 1 002

Tanggung jawab yuridis ada pada:

Peneliti


Bela Merdianingsih
NIM. 1300887

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi/tesis/disertasi dengan judul **"Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Engagement dan Customer Loyalty pada Konsumen Hotel di Bandung"** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 2018

Yang membuat pernyataan,



Bela Merdianingsih
NIM. 1300887

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Engagement dan Customer Loyalty* pada Konsumen Hotel di Bandung”. Skripsi ini merupakan sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penyusunan skripsi ini dilatar belakangi oleh ketertarikan peneliti terhadap industri pariwisata yang berkembang semakin pesat di Indonesia khususnya di Kota Bandung. Perkembangan industri pariwisata ini sejalan dengan kemajuan bisnis perhotelan di Kota Bandung. Terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap kemajuan industri perhotelan seperti *service quality, customer satisfaction, customer engagement, dan customer loyalty*. Perlu diketahui bagaimana hubungan faktor-faktor tersebut sehingga pelaku industri perhotelan mengetahui faktor apa saja yang harus dikembangkan dan dipelihara untuk kemajuan bisnis perhotelan. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan *service quality, customer satisfaction, customer engagement, dan customer loyalty* di Kota Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan tuntunan Allah SWT, serta sejumlah pihak lainnya yang terlibat, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuan dan dukungan selama proses penelitian hingga selesainya skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran agar dapat melakukan yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Bandung, Juni 2018

Bela Merdianingsih
1300887

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti mampu melewati setiap tahapan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak yang pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bimbingan, sehingga dengan setulus hati peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua peneliti, Ayahanda Sutarman dan Ibunda Nurlaelawati yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, doa, motivasi, dan nasihat agar peneliti selalu sabar dan berjuang dalam menghadapi setiap kesulitan yang muncul dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Medianta Tarigan, M.Psi, sebagai pembimbing I yang telah memberikan waktu, ilmu, dukungan, dan saran kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini
3. Ibu Anastasia Wulandari, M.Psi, sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela kesibukannya, memberikan bimbingan, ilmu, perhatian, dan saran sehingga peneliti mampu menemukan jalan keluar dalam setiap kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Engkos Kosasih, M.Pd, sebagai Ketua Departemen Psikologi Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan motivasi kepada peneliti dan dukungan dalam setiap proses pembelajaran di Departemen Psikologi, Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bu Ifa Hanifah Misbach, S.Psi., M.A., Psikolog, sebagai dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Departemen Psikologi, Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Seluruh dosen dan staf Departemen Psikologi, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan fasilitas, kenyamanan, dan ilmu selama peneliti menempuh studi di Departemen Psikologi, Universitas Pendidikan Indonesia
7. Indriani Paulaningsih, Selamat Herdiansyah, dan Rina Rahmawati yang selalu memberikan dukungan, saran dan menjadi tempat peneliti mencurahkan setiap kesulitan yang dihadapi, serta Iryanda Putri Hendriyani, Maherza Alfano Herdiansyah, dan Abyan Azka Ramadhan keponakan tercinta yang selalu menghibur peneliti, serta Memet Ruhimat, sosok ayah kedua bagi peneliti, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan, selalu memberikan

motivasi, bimbingan, saran dan memberikan setiap nasihat sehingga peneliti mampu bertahan menghadapi kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Keluarga Psikologi angkatan 2013, teman-teman seperjuangan yang telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman, berbagi cerita, selama masa perkuliahan hingga dalam penyusunan skripsi.
9. Sandra Rolisa, sahabat yang selalu ada di saat peneliti mengalami berbagai kesulitan dan permasalahan, tempat untuk mencurahkan segala cerita yang peneliti alami, tempat berbagi suka dan duka, semoga persahabatan yang telah terjalin ini akan selalu terjaga.
10. Berthy Dwi Baroqah, Rina Tri Yuningsih, dan Indrawati Agustini, rekan-rekan sesama peneliti yang sama-sama berjuang untuk menemukan solusi dalam setiap persoalan dalam menyusun skripsi. Teh Nia, Dhiyaa, Jesika, dan Astari yang telah dengan sabar mengajarkan peneliti, menjawab setiap pertanyaan peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
11. KEMA Psikologi UPI dari berbagai angkatan yang telah berbagai sejumlah pengalaman, dan memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu setiap tahapan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Bandung, Juni 2018

Bela Merdianingsih

1300887