

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sheraton Bandung Hotel and Towers" ini sepenuhnya 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, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Lisa Yolanda Hutasoit

NIM. 1401601

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018  
*PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

# **PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL AND TOWERS**

## **ABSTRAK**

**Oleh**

Lisa Yolanda Hutasoit

NIM. 1401601

Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers dan untuk menganalisis pengaruh dari kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik sampel random sampling bersyarat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Tamu sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui, observasi dan kuesioner. Untuk menentukan rentang *ranking* kuesioner, peneliti menggunakan garis kontinum. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers berada pada kategori tinggi. Hasil besaran pengaruh kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 70,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan tamu berada pada kategori kuat. Rekomendasi untuk hotel ini adalah menyesuaikan harga dengan kualitas, serta membuat penawaran yang menarik terutama dalam program *membership*.

**Kata kunci** : Kepuasan Tamu dan Loyalitas Pelanggan

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

# **THE EFFECTS OF GUEST SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

## **ABSTRACT**

**By**

Lisa Yolanda Hutasoit  
NIM. 1401601

*This research analyzed the effect of guest satisfaction on customer loyalty in Sheraton Bandung Hotel & Towers. The purpose of this research is to identify the level of guest satisfaction and customer loyalty in Sheraton Bandung Hotel & Towers and to analyze the effect of guest satisfaction on customer loyalty in Sheraton Bandung Hotel & Towers. Research method in this research is descriptive analysis using quantitative approach, with sample random sampling technique conditional. The independent variables in this research Guest Satisfaction and the dependent variable in this research is Customer Loyalty. In this research, data collection techniques can be obtained through observations and questionnaires. To determine the range of rankings of the questionnaire, the researcher uses a continuum line. The data analysis in this research is using multiples linear regression analysis. Based on the results, it is known that guest satisfaction and customer loyalty in Sheraton Bandung Hotel & Towers is in the high category. The results magnitude of the effect of the guest satisfaction on customer loyalty is equal to 70,4% so it can be concluded that the effect of the guest satisfaction is in the strong category. The recommendation for this hotel is to adjust prices with quality, and make attractive offers, especially in membership programs.*

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

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

**Keywords:** *Guest Satisfaction and Customer Loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kepuasan Tamu Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers”.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan pada skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, Agustus 2018

Penulis,

Lisa Yolanda Hutasoit, 2018

**PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Lisa Yolanda Hutasoit

NIM. 1401601

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis selalu mendapatkan berkat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, saran serta kerjasama dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat, penulis dengan tulus hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Fitri Rahmafitria, S.P., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang diberikan selama penulis menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
2. Ibu Sri Marhanah, SS., MM., selaku dosen pembimbing I skripsi. Terimakasih atas segala bimbingan, saran, masukan selama penulis menyusun skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Rosita, SS., MA., selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala bimbingan, saran, masukan selama penulis menyusun skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

**Lisa Yolanda Hutasoit, 2018**

***PENGARUH KEPUASAN TAMU TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI  
SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS***

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

4. Seluruh Dosen Manajemen Resort dan Leisure, yang telah memberikan ilmu dari penulis memulai masa kuliah hingga akhir kuliah.
5. Orang tua penulis sebagai pemberi doa, motivasi, dan tidak pernah lelah dalam mendidik penulis hingga saat ini, semoga penulis dapat membalas jasa yang telah diberikan.
6. Naomi, terimakasih atas semangat, hiburan dan tempat yang telah disediakan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
7. Pamela S.Par, terimakasih atas semangat, hiburan dan bimbingan yang diberikan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
8. Kak Greselita, terimakasih atas semangat, bimbingan, motivasi, waktu dan doa yang telah diberikan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
9. Kak Taruli, terimakasih atas semangat, hiburan, bimbingan, dan tempat yang telah disediakan selama penulis mengerjakan skripsi.
10. Teman seperjuangan, Dzikry, Reni Romayanti S.Par, M Rizki, Irma Nurmaliah S.Par, Nuraini Intan, Magfira Yuniarti S.Par, Ghisa S.Par. Terimakasih atas semangat, hiburan dan bantuan yang telah diberikan selama penulis mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman, kakak/abang dan adik-adik Persekutuan Mahasiswa Kristen, terimakasih atas semangat, hiburan dan doa yang telah diberikan selama penulis mengerjakan skripsi.
12. Teman-teman MRL 2014, terimakasih atas pertemanan selama masa kuliah. Sukses untuk kita semua.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.  
Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.