

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL BINTANG 5 DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Pengajuan Skripsi Program Studi Manajemen
Resort dan Leisure Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*



Oleh:

Dendy Shobron Rizaldy

1403888

**Program Studi Manajemen Resort dan Leisure
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

Universitas Pendidikan Indonesia

2021

Dendy Shobron Rizaldy, 2021

***PENGARU RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI
KOTA BANDUNG***

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

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PADA KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI KOTA BANDUNG**

Oleh

Dendy Shobron Rizaldy

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Dendy Shobron Rizaldy

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Skripsi Ini Tidak Boleh Diperbanyak Seluruhnya Atau Sebagian
Dicetak Ulang, Difotokopi, atau Cara Lainnya Tanpa Izin Dari Penulis

Dendy Shobron Rizaldy, 2021

***PENGARU RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI
KOTA BANDUNG***

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

LEMBAR PENGESAHAN**Dendy Shobron Rizaldy****1403888****PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL BINTANG 5 DI KOTA
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

**Agus Sudono, SE., MM****NIP. 198205082008121002**

Pembimbing II

**Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., M.Sc****NIP. 198712242014041001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

**Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE.****NIP. 197915122008122002**

Dendy Shobron Rizaldy, 2021

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI
KOTA BANDUNG**Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Bintang 5 di Kota 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 tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya konsumenran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2021
Yang Membuat Pernyataan

Dendy Shobron Rizaldy
NIM. 1403888

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA HOTEL BINTANG 5 DI KOTA BANDUNG**

ABSTRAK

Oleh

Dendy Shobron Rizaldy

1403888

Loyalitas konsumen merupakan faktor yang berpengaruh pada kesuksesan bisnis dari suatu perusahaan. Permintaan dan penyediaan layanan perhotelan yang terus menerus meningkat akan menyebabkan persaingan yang ketat pada industri perhotelan dan menjadi keharusan bagi pengusaha maupun organisasi perhotelan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Relationship Marketing* dengan sub variabel kepercayaan, kompetensi, komunikasi, penanganan konflik, komitmen, ikatan, empati tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen. Manajemen hotel dalam hal ini sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

Kata kunci: *Relationship Marketing*, Loyalitas Konsumen

***THE INFLUENCE OF RELATIONSHIP MARKETING TOWARD GUEST
LOYALTY AT 5-STAR HOTELS IN BANDUNG CITY***

ABSTRACT

By

Dendy Shobron Rizaldy

1403888

Customer loyalty is a factor that influences the business success of a company. Demand and continuous provision of hospitality services will lead to intense competition in the hospitality industry and a necessity for entrepreneurs and hospitality organizations to gain competitive advantage. The purpose of this study is to find out what factors influence customer loyalty. This study uses a quantitative method with a simple linear regression test. The results of this study indicate that Relationship Marketing with sub-variables of trust, competence, communication, conflict handling, commitment, bonding, empathy does not have a significant partial effect on customer loyalty. Hotel management in this case should pay attention to the factors that influence customer loyalty

Keywords: *Relationship Marketing, Costumer Loyalty*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMAKASIH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Struktur Organisasi Skripsi	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
B. <i>Relationship Marketing</i> Di Hotel Bintang 5.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
D. Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.

1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Profil Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Profil Crowne Plaza Hotel	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Pengunjung.....	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	Error!
Bookmark not defined.	
2. Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia .	Error! Bookmark not
defined.	
C. Tingkat Penilaian Berdasarkan Variabel Relationship Marketing	Error!
Bookmark not defined.	
D. Tingkat Penilaian Berdasarkan Variabel Loyalitas Konsumen	Error!
Bookmark not defined.	
E. Analisis Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
F. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	Error!
Bookmark not defined.	
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
DAFTAR PUSTAKA	5
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.

