

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra hotel terhadap kepuasan pelanggan hotel, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan hotel, menganalisis pengaruh citra hotel dan kualitas layanan terhadap minat pengunjung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Hotel Jayadipa Pekalongan. Sampelnya adalah 100 orang pelanggan Hotel Jayadipa Pekalongan. Jenis data yang digunakan adalah data primer menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data adalah analisis regresi dengan asumsi klasik, sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik citra merek dimata pelanggan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Jayadipa Pekalongan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai koefisien regresi yang positif sehingga hipotesis diterima. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan dimata pelanggan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Jayadipa Pekalongan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai koefisien regresi yang positif sehingga hipotesis diterima. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap minat menarik pengunjung. Semakin baik kepuasan pelanggan, maka akan semakin meningkatkan minat menarik pengunjung Hotel Jayadipa Pekalongan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 dan nilai koefisien regresi yang positif sehingga hipotesis diterima.