

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi-dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Hotel Grand Candi Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan/ pengguna jasa Hotel yang berada di Hotel Grand Candi Semarang. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dikhususkan bagi konsumen yang pernah menginap minimal dua kali dan umur ≥ 20 tahun maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Alat analisisnya adalah path analisis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa semakin lengkap dan memadai bukti fisik yang diberikan pihak hotel Grand Candi Semarang, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa semakin handal pihak hotel Grand Candi Semarang dalam memberikan pelayanan kepada para tamunya, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketanggapan dan jaminan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepedulian atau empati mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, memberikan pengertian bahwa semakin tinggi tingkat kepedulian pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa kamar Hotel Grand Candi Semarang, maka akan berdampak pada tingginya loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of the dimensions of the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern for customer satisfaction and loyalty at Grand Candi Semarang. The population in this study are all customer / user service hotel is located in Hotel Grand Candi Semarang. By using purposive sampling technique, which is reserved for customers who stayed at least twice and aged ≥ 20 years then obtained a sample of 100 respondents. Analysis tools is the path analysis, which previously tested the validity and reliability as well as the classical assumption.

The results showed that physical evidence has a positive and significant impact on customer satisfaction, means that the more complete and adequate physical evidence provided by the hotel Grand Candi Semarang, it will further increase customer satisfaction. Reliability has a positive and significant impact on customer satisfaction, means that the more reliable the Grand Candi Semarang in providing services to its guests, it will further increase customer satisfaction. Responsiveness and assurance also proved positive and significant impact on customer satisfaction. Concern or empathy has a positive and significant impact on customer satisfaction, gives the sense that the higher the level of concern for the hotel in providing services to the guests, it will further enhance the gratification of customers. Customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty. The explanation can be interpreted that the higher level of customer satisfaction in using the services of room Hotel Grand Candi Semarang, it will have an impact on high customer loyalty.

Keywords: *Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan*