

ABSTRAK

Adanya temuan yang menunjukkan menurunnya hotel merbabu mengindikasikan bahwa kualitas layanan bukansatu-satunya prediktor yang menentukan loyalitas pelanggan. Dalam pada itu. Roberts, et al (2003) mengemukakan perlunya penelitian yang lebih mendalam mengenai kaitan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dengan memperhatikan variabel komitmen dan kepercayaan.

Penelitian ini bertujuan menganalisa sebuah model dari faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas layanan, komitmen dan kepercayaan. Semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, sehingga model tersebut dapat menggambarkan hubungan kualitas yang terjalin antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara kualitas layanan terhadap komitmen dan kepercayaan, ada hubungan positif antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan serta ada hubungan positif antara komitmen dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini juga menghubungkan hasil penelitian ini terhadap implikasi teoritis maupun managerial. Implikasi managerial merekomendasikan agar pihak manajemen Hotel merbabu dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menekankan pada peningkatan kualitas layanan melalui pemberian training kepada karyawan. Keterbatasan dari penelitian ini dan agenda penelitian mendatang dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti berikutnya.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Decline of means decline of customer loyalty. This study analysed causality relationship between service quality, commitment, trust to customer loyalty..

all hypotheses were accepted that showed relationship causality among variables. The result of this research proved that service quality has a positive impact on commitment and trust, commitment has a positive impact on customer loyalty and commitment and trust is positively related to customer loyalty. The result also showed that ser has more influence to relationship marketing than other exogenous variable, Recent study also related the result with theoretical and managerial implication. Managerial implication recommend management of hotel merbabuto maintain loyalty with enhance service quality Limitation of this study and future agenda can be used as a reference by next researchers.

Keywords: service quality, commitment, trust and customer loyalty