

# **Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel Ruba Grha Yogyakarta**

**Kusprijantini**

**Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

## **ABSTRAK**

Pada saat ini pertumbuhan hotel berbintang di Yogyakarta semakin banyak dan berkembang pesat guna menunjang perkembangan industri pariwisata. Semakin banyaknya pembangunan hotel di Yogyakarta menuntut setiap manajemen hotel harus mampu bersaing dengan para kompetitornya. Untuk itu perusahaan harus melakukan berbagai strategi untuk dapat bertahan dan bahkan memenangkan persaingan. Dengan memperhatikan kepuasan konsumen dan image yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, kemudian hotel berusaha memenuhi faktor-faktor tersebut sehingga konsumen tersebut pada akhirnya dapat loyal. Oleh karena itu perusahaan harus berorientasi pada konsumen serta berusaha untuk memenuhi yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen dan image terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ruba Grha Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat survey dengan populasi semua konsumen atau tamu yang memakai atau pernah memakai pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Ruba Graha Yogyakarta. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pembeli/pemakai jasa layanan Hotel Ruba Graha yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang mau dan bersedia menjadi responden saat penelitian yang diambil secara *purposive sampling*. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Analisis data dengan menggunakan SPSS versi 16.00. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dan image dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari variabel bebas yaitu kepuasan konsumen dan image secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan. *Adjusted R square* ( $R^2$ ) yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 72,5%.

Kata Kunci : Image, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*At the current growth-star hotel in Yogyakarta is increasing and growing rapidly to support the development of the tourism industry. Increasing number of hotel development in Yogyakarta demanding any hotel management should be able to compete with its competitors. Therefore, the company must perform a variety of strategies to survive and even win the competition. By paying attention to customer satisfaction and image that can memengaruhi customer loyalty, then the hotel is trying to cater to these factors so that the consumer can ultimately loyal. Therefore, companies should be consumer oriented and strive to meet the needs of the consumer.*

*The purpose of this study was to determine the effect on customer satisfaction and customer loyalty image Ruba Graha Yogyakarta. This research is a nature survey with the population of all customers or guests who use or have ever put on services offered by Ruba Graha Yogyakarta. The sample in this study were 100 buyers / users of services Ruba Graha who happened to meet with researchers who want and are willing to become respondent's current research is taken by purposive sampling. Data collection is done by using a questionnaire.*

*Data analysis using SPSS version 16.00. The results of multiple linear regression analysis showed that customer satisfaction and image and a positive and significant impact on customer loyalty. Of the independent variable is customer satisfaction and image together affect customer loyalty. Adjusted R square (R<sup>2</sup>) generated in this study to 72.5%.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Image*