

Skripsi Sarjana
Program Studi Manajemen
Semester Ganjil 2019/2020

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CORPORATE IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA HOTEL BINTANG 4 DI BATAM

NPM : 1541037

NAMA : Fikario Adiyuda

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Service Quality*, *Corporate Image*, *Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Hotel Bintang 4 di Batam.

Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat yang tinggal di Batam, turis dari luar maupun dalam negeri yang menginap di hotel bintang 4 yang berada di Batam. Sebanyak 300 responden yang berhasil terkumpul dan hanya 297 responden yang dapat dipakai didalam penelitian. Dalam pemilihan sampel, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan tujuan untuk memilih responden sesuai dengan ciri-ciri pada penelitian yang sudah diketahui sebelumnya, lalu disesuaikan dengan kriteria dalam penelitian sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Hasil dari penelitian adalah *service quality*, *corporate image*, *perceived value* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif sebagai mediasi antara *service quality*, *corporate image*, dan *perceived value* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Corporate Image*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*