

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Genap 2019/2020

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER E-LOYALTY* PADA HOTEL DI KOTA BATAM

Yudi Rilo Lasut

NPM: 1441084

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengobservasi pengaruh kualitas layanan situs web terhadap *e-loyalty* pada hotel di kota Batam. *Customer e-loyalty* digunakan sebagai variable dependen dalam penelitian ini, sedangkan kualitas layanan situs web yang di dalamnya terdapat *website functionality*, *customer experience*, *reputation*, *perceived service quality*, *overall customer satisfaction* dan *return intention*.

Penelitian ini memiliki 200 data sampel yang diteliti dan bersumber dari konsumen hotel yang pernah melakukan transaksi/booking hotel via situs web hotel, namun terdapat 80 data outlier, sehingga total data sampel yang diteliti adalah 120 data sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif pada *website functionality* terhadap *perceived service quality*, *perceived service quality* terhadap *overall customer satisfaction*, *return intention* terhadap *customer e-loyalty*, dan *perceived service quality* terhadap *return intention*. Penelitian ini tidak menemukan adanya pengaruh signifikan pada *customer experience* terhadap *perceived service quality*, *reputation* terhadap *perceived service quality*, *overall customer satisfaction* terhadap *return intention*, *overall customer satisfaction* terhadap *customer e-loyalty*. Serta dari hasil penelitian *customer satisfaction* tidak dapat dijadikan mediasi terhadap *return intention*, dan *overall customer satisfaction* tidak dapat dijadikan mediasi terhadap *customer e-loyalty*.

Kata kunci: *e-loyalty*, *customer satisfaction*, *perceived service quality*