

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Genap 2019/2020

ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT* DAN *SOCIAL INTERACTION* MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *HOTEL IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA HOTEL BOUTIQUE DI BATAM

Jessica
NPM: 1641253

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *physical environment* dan *social interaction* terhadap *customer loyalty* melalui *perceived value* dan *hotel image* sebagai variabel mediasi di hotel *boutique* kota Batam.

Penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart PLS 3.0* dan *IBM SPSS Statistic 22* dalam mengelola dan menganalisis kuesioner yang disebar. Sebanyak 200 kuesioner disebar kepada pengunjung hotel *boutique* dan yang dapat digunakan untuk analisis sebanyak 194 kuesioner.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan antara *physical environment* dan *social interaction* terhadap *customer loyalty* melalui *perceived value* dan *hotel image*.

Kata Kunci : *physical environment, social interaction, perceived value, hotel image* dan *customer loyalty*