

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Ekonomi  
Program Sarjana Manajemen  
Semester Genap 2019/2020

## PENGARUH PEMULIHAN PELAYANAN TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP HOTEL DI KOTA BATAM

Desi Ika Puspitasri  
NPM: 1641285

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice* terhadap *Tourist Satisfaction* yang berpengaruh kepada *Customer Loyalty*. Dimana melihat pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Indonesia terutama ke Batam mengalami peningkatan, tren positif tersebut perlu dipertahankan agar Batam mampu memberdayakan sektor pariwisata untuk meningkatkan Pendapatan Daerah. Namun disisi lain data menunjukkan bahwa sejumlah hotel tidak beroperasi lagi atau tutup dikarenakan sepi pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengalisa upaya pemulihan layanan yang dilakukan oleh pihak hotel untuk membuat pengunjung setia.

Penelitian ini menggunakan *Google form* dan membagikan kuesioner secara manual untuk memperoleh data. Dengan *Google form* diperoleh 89 responden Data, sedangkan yang menggunakan kuesioner diperoleh 161 responden. Total responden 225 yang sudah memenuhi syarat minimal untuk pengolahan data. Jumlah responden ditentukan dengan metode *purposive sampling* kemudian data diolah menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil menunjukkan variabel *Distributive*, *Procedural*, *Interactional Justice*, *Customer Loyalti* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Oleh karena itu maka untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang akan kembali menginap di hotel tersebut maka perlu diperhatikan pelaksanaan ketiga faktor tersebut pada saat memberikan pelayanan terhadap pengunjung hotel.

**Kata Kunci :** *Distribute Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, *Tourist Satisfaction*, *Customer Loyalty*