

ABSTRAK

Persaingan antar bisnis dalam menarik konsumen baru dan juga mempertahankan pelanggan menjadi sebuah keuntungan bagi pengusaha. Strategi usaha dalam menarik pelanggan yang loyal, perusahaan perlu menyusun strategi antara lain strategi harga dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis unsur-unsur yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Hotel Horison Ultima Timika pada sebuah kota, yaitu Kota Timika, Papua. Responden berasal dari pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 responden. Penelitian menggunakan Metode *explanatory research* dan sampel yang diteliti menggunakan *Non-Probability Sampling* dan data dalam menganalisis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Harga, dan Kualitas pelayanan masing-masing terdapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Hasil nilai Keofisien determinasi Harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan



ABSTRACT

Competition between businesses in retaining customers and attracting new consumers is an advantage for entrepreneurs. As a business strategy in getting loyal customers, companies must develop strategies including pricing strategies and improving service quality. This study aims to analyze the factors that influence customer loyalty at Horison Ultima Timika Hotel in a city Timika, Papua. Respondents came from customers at Horison Ultima Timika Hotel. The sample in this study were 140 respondents. The study method used explanatory research and sampling is Non-Probability Sampling and data in analyzing using multiple regression. The results in this study indicate that price and service quality each positive and significant in effect on customer loyalty at Horison Ultima Timika Hotel. The results of the value of the coefficient of determination of price, and quality of service on customer loyalty.

Keywords: *price, service quality, customer loyalty*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (Bahasa Indonesia).....	i
HALAMAN JUDUL (Bahasa Inggris)	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERTANYAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERTANYAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kontribusi Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Kerangka Teoritis.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Model Penelitian	20

2.5 Ringkasan Empiris	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4 Definisi Oprasional Variabel	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Uji Pendahuluan.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Uji Instrumen	42
4.3 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SANRAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Implikasi Manajerial	58
5.4 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KERANGKA TEORITIS.....	18
Gambar 2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	19
Gambar 2.3 MODEL PENELITIAN	20
Gambar 4.1 JENIS KELAMIN	40
Gambar 4.2 RATA-RATA USIA	40
Gambar 4.3 RATA-RATA PENGHASILAN PERBULAN.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Ringkasan Empiris	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert	31
Tabel 4.1 Menginap lebih dari 1 (satu) kali	39
Tabel 4.2 Rata-rata usia.....	41
Tabel 4.3 Rata-rata Penghasilan Perbulan	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen	43
Tabel 4.5 Angka Statistic Harga	45
Tabel 4.6 Angka Statistic Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.7 Angka Statistic Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4.1.1 Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.1.2 Uji Regresi	51
Tabel 4.1.3 Uji Parsial Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.1.4 Uji Parsial Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.1.5 Uji Uji Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.1.6 Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.1.7 Uji Tabel Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	62