

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra hotel terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (studi pada hotel MG Suites Semarang). Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang secara langsung dari sumber asli berupa kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Hotel MG SUITES SEMARANG. Pengambilan sampel sejumlah 100 responden dilakukan dengan teknik sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul di analisis dengan menggunakan analisis faktor untuk menguji validitas item pertanyaan, pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Pengolahan data dilakukan dengan program output SPSS versi 21.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra (*image*), Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of the quality of service and the image of the hotel on satisfaction and its impact on customer loyalty (study on MG SUITES SEMARANG hotel). The type of data used is primary data, that is data directly from the original source in the form of questionnaires. The population of this study was customers of MG SUITES HOTEL SEMARANG. Sampling of 100 respondents was done by saturated sampel technique with a total sample of 100 respondents. Data collected was analyzed using factor analysis to test the validity of question items, reliability testing using Cronbach Alpha and hypothesis testing using multiple linear regressions. Data processing is done by SPSS version 2.

Keywords: *Service Quality, Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*