

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, citra terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas. Obyek yang diteliti adalah Hotel Sae Inn Kendal, serta variabel independen dalam penelitian yaitu kualitas layanan, citra dan variabel dependen yaitu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berusia minimal 18<sup>th</sup>, Melakukan *check-in* lebih dari dua kali atau pernah menjadi pengunjung cafe / tempat meeting

peneliti mengambil sampel dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t yang selanjutnya diolah menggunakan SPSS versi 2010.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Citra terhadap Kepuasan serta dampaknya pada Loyalitas.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of service, the image of satisfaction and Its impact on loyalty. The object under study was the Sae Inn Kendal Hotel, and the independent variables in the study were service quality, image and the dependent variable namely customer satisfaction and loyalty. The population in this study are customers who are at least 18 years old, do check-in more than twice or have been a cafe / meeting place visitor.*

*researchers took a sample of 100 respondents. The sampling technique in this study uses purposive sampling which is the technique of determining samples with certain criteria. The data used in this study are primary data, using questionnaires as research instruments. The analytical tool used is multiple linear regression, validity test, reliability test, F test, determination coefficient test ( $R^2$ ), and t test which are then processed using the 2010 version of SPSS.*

*The results showed that the quality of service had a significant positive effect on satisfaction, the image had a positive and significant effect on satisfaction, the quality of service had no significant positive effect on loyalty, the image had a positive and significant effect on loyalty. And satisfaction has a positive and significant effect on loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Image of Satisfaction and its impact on Loyalty.*