

ABSTRACT

*Igo Vernando, NoBp 15101155310491. Management Department, 2020.
"The Effect of Facilities and Service Quality on Loyalty through Satisfaction as
Intervening Variables in Pangeran Beach Hotel Padang. Under supervisor I Ibuk
Dr. Ir. Zefri yenni, M.M and supervisor II Ibuk Desi Permata Sari, S.E, M.M*

*The results of this study indicate the results of the t test, namely:
Facilities have a significant positive effect on satisfaction, Service Quality has a
significant positive effect on satisfaction, Facilities have a significant positive
effect on Loyalty, Service Quality has a significant positive effect on Loyalty,
Satisfaction has a significant positive effect on loyalty. F Test, namely: Facilities
and service quality together affect loyalty. Path analysis test, namely: Facility has
no significant effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable,
service quality has no significant effect on loyalty through satisfaction as an
intervening variable. The contribution of facilities and service quality to
satisfaction was 0.284 or 28.4%, while the contribution of facilities, service
quality and satisfaction to loyalty was 0.707 or 70.7%*

*The results of this study are in line with those conducted by Dahlius and
Ibrahim (2016), Novandy, et al (2017), Sumertana (2016), Putra (2017) and Dewandi
(2018).*

Keywords: Facilities, Service Quality, Loyalty, and Satisfaction

ABSTRAK

Igo Vernando, NoBp 15101155310491. Jurusan Manajemen, 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Pangeran Beach Padang. Dibawah pembimbing I ibuk Dr. Ir. Zefri yenni, M.M dan pembimbing II ibuk Desi Permata Sari, S.E, M.M

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil Uji t yaitu : Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif signifikan terhadap kepuasan, Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas, Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif signifikan terhadap Loyalitas, Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Uji F yaitu : Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas. Uji analisis jalur yaitu: Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening, Kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Kontribusi fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,284 atau 28,4%, sedangkan kontribusi fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,707 atau 70,7%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Dahlius dan Ibrahim (2016), Novandy, dkk (2017), Sumertana (2016), Putra (2017) dan Dewandi (2018).

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, dan Kepuasan