

ABSTRACT

Based on the analysis and discussion of the Effect of Service Quality (X1), Brand Image (X2) on Customer Satisfaction (Y) with Stay Experience (Z)_as an Intervening variable, the conclusions are as follows There is a significant effect of Service Quality on the Experience of Staying at the Ibis Padang Hotel There is a significant effect of Brand Image on the Experience of Staying at the Ibis Padang Hotel There is no significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Ibis Padang Hotel There is a significant influence of Brand Image on Customer Satisfaction at the Ibis Padang Hotel Stay on Customer Satisfaction at Ibis Padang Hotel There is a significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction with Stay Experience as an Intervening Variable at Ibis Padang Hotel. Based on the Coefficient of Determination of the Service Quality variable (X1), Brand Image (X2) on Customer Satisfaction (Y) with Stay Experience (Z)_as an Intervening

influenced by other variables not examined in this study. This research is limited by the intervening variable, namely the Stay Experience, so that in future studies other variables can be added besides customer satisfaction to be used as intervening variables.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Stay Experience

KATA PENGANTAR



Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat, nikmat sertakarunia yang dilimpahkan-Nya dan shalawat beriring salam juga penulis haturkan kepada Nabi MUHAMMAD SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Berkat itulah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENGALAMAN MENGINAP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA HOTEL IBIS PADANG**”

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari semua pihak, baik yang didapat dalam masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih pada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu **Dr.Hj. Zerni Melmusi, MM, Ak, CA**,Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer ”YPTK” Padang.
2. Bapak**Prof. Dr. Sarjon Defit, S.Kom., M.Sc**, Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
3. Bapak**Dr.Yulasmi, SE., MM**,Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia ”YPTK” Padang.