

ABSTRAK

Bhercahnicick Abas, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Bela Hotel Ternate. Ketua Komisi: Ibnu Sina Hi Yusuf, Anggota Komisi: Ririn Damayanti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan citra perusahaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang telah menginap di Bela Hotel Ternate. Jumlah sampel penelitian sebanyak 130 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path modelling* dengan *Smart Partial Least Square (PLS)* versi 4 sebagai alat uji statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan; (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Citra Perusahaan; (3) Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan; (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Perusahaan.

Kata Kunci:Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan Citra Perusahaan.

ABSTRACT

Bhercahnicick Abas, 2024. The Influence of Service Quality on Customer Loyalty with Company Image as a Mediating Variable in Bela Hotel Ternate. Chairman of the Commission: Ibnu Sina Hi Yusuf, Member of the Commission: Ririn Damayanti.

This research aims to determine the effect of service quality on customer loyalty with company image as a mediating variable. This research is quantitative research. The population in this research is all visitors who have stayed at the Bela Hotel Ternate. The total research sample was 130 respondents. The data analysis technique used is path modeling with Smart Partial Least Square (PLS) version 4 as a statistical test tool.

The results of this research show that: (1) Service Quality has a positive effect on Customer Loyalty; (2) Service Quality has a positive effect on Company Image; (3) Company Image has a positive effect on Customer Loyalty; (4) Service Quality has a positive effect on Customer Loyalty through Company Image.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty and Company Image.