LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI HOTEL ELJI KOTA GORONTALO

Oleh

NILAWATI HARUN

931417024

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : **Kamis, 16 Desember 2021**

Waktu : **10.00 WITA**

Penguji:

1. TINEKE WOLOK, ST., MM 1.....
   NIP. 197305232006042002
2. Dr. IDRIS YANTO NIODE,S.Pd MM 2.....
   NIP. 197810262005011001
3. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si 3.....
   NIP. 198307162009121006
4. RAMLAN AMIR ISA, SE, MM 4.....
   NIP. 197508282006041001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DI HOTEL ELJI KOTA GORONTALO

SKRIPSI

Oleh: Nilawati Harun

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si	Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 198307162009121006	NIP. 197508282006041001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006

ABSTRAK

Nilawati Harun, 931 417 024," *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Hotel Elji Kota Gorontalo"*. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I: Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si. Pembimbing II: Ramlan Amir Isa SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan terhadap Keunggulan Bersaing. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner pada Pengunjung Hotel Eljie Kota Gorontalo serta data sekunder dari dokumen yang diperoleh dari Hotel Eljie Kota Gorontalo. Sampel yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur *(Path Analysis)*

Berdsarkan hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan juga terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

Nilawati Harun, 931 417 024, *"Analysis of Causative Factors on Customer's Loyalty and Its Effect on The Competitiveness of Eljie Hotel on Gorontalo"*. Bachelor Study Program of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo, Principal Supervisor: Rizan Mahmud, S.Kom., M.Si., Co-supervisor: Ramlan Amir SE., MM.

This qualitative study aimed to identify the Analysis of Causative Factors on Customer's Loyalty and Its Effect on The Competitiveness, with the primary and secondary types of data obtained from questionnaires distributed to customers and documents from Eljie Hotel in Gorontalo as the source respectively. The samples from primary data involved 100 respondents, while the data were analyzed using Path Analysis.

The findings revealed the partial and simultaneous effect of the service quality, customer satisfaction, and customer's trust towards the customer's loyalty and the competitiveness aspect through the customer's loyalty, both directly and indirectly.

Keywords: Service Quality, Customer's Satisfactory, Customer's Trust, Customer's Loyalty, and Competitiveness

TRANS BAHASA SK MENTERI HUKUM & HAM RI NO. AHU-0005641.AH.01.07.2017 IDEAS IN TRANSLATION