

RINGKASAN

Pertumbuhan hotel berbintang lima yang terus berkembang di wilayah Jakarta menimbulkan persaingan yang semakin kuat dalam usaha bidang perhotelan. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menguji Pengaruh variabel *Customer Engagement* Terhadap variabel *Repatronage Intention* pada Hotel Berbintang Lima di wilayah Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Kemudian populasi dari penelitian ini mengarah kepada warga Indonesia yang sudah pernah menginap pada hotel berbintang lima di wilayah Jakarta. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 197 responden dengan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling*. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan secara daring melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, pengujian kualitas data, dan pengujian hipotesis. Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar $14.319 >$ nilai t-tabel 1.652, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Engagement* (X) berpengaruh terhadap variabel *Repatronage Intention* (Y).

Kata kunci: *Customer Engagement, Repatronage Intention, Hotel*