

# **Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Hotel Berbintang Lima di Provinsi Bali**

## **Abstrak**

Pertumbuhan hotel bintang lima semakin meningkat dan berkembang di Provinsi Bali yang merupakan penyumbang devisa nomor satu dari sektor pariwisata, sehingga menyebabkan persaingan di sektor jasa semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel bintang lima di Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Demografi mengacu pada wisatawan domestik atau warga negara Indonesia yang pernah menginap di hotel bintang lima di Provinsi Bali. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala *likert*. Jumlah sampel yang diambil adalah 161 responden dengan teknik *convenience sampling, non-probability sampling*. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif, pengujian kualitas data, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan analisis regresi berganda, dan uji-t. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui SPSS menunjukkan bahwa nilai  $\text{sig. } 0.000 < 0.05$  dan nilai  $t\text{-hitung sebesar } 6,862 > \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 1,975$ , dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Loyalty, Bali, Five-Star Hotel, SPSS, Convenience Sampling*