

## **ABSTRAK**

Fanny Luciana (90120110013)

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFIR TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BUTIK HOTEL ARTOTEL DI SURABAYA**

(xiv + 78 halaman; 6 gambar; 19 tabel; 8 lampiran)

Butik hotel mulai masuk di Surabaya pada pertengahan tahun 2012. Mangusung konsep *art hotel*, Artotel Surabaya menjadi pelopor butik hotel yang benar-benar merujuk pada konsep butik hotel yang diperkenalkan oleh Ian Schrager di tahun 1980-an. Dalam konsep butik hotel bukan hanya kualitas layanan saja yang dipentingkan, namun konsep yang sebenarnya dituangkan dan disampaikan ke konsumen melalui atmosfir butik hotel itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu pengaruh dari kualitas layanan dan atmosfir butik hotel terhadap loyalitas konsumen baik secara langsung maupun melalui kepuasan konsumen itu sendiri.

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada 160 responden yang pernah menginap di Artotel Surabaya. Data diolah dengan menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menemukan hubungan antara variabel-variabel penelitian ini yaitu Kualitas Layanan, Atmosfir, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen. Hasil pengolahan data tersebut kemudian dianalisa dan disimpulkan.

Kesimpulan penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, serta pengaruh total terbesar pada Loyalitas Konsumen.

Referensi: 10 (1997-2010)

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Atmosfir, Loyalitas, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

Fanny Luciana (90120110013)

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND ATMOSPHERE TO LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT ARTOTEL BOUTIQUE HOTEL IN SURABAYA**

(xiv + 78 pages; 6 pictures; 19 tables; 8 appendixes)

Boutique hotel comes to Surabaya in the middle of 2012. Artotel Surabaya brings a new boutique hotel concept, art hotel. This hotel refers to the real boutique hotel concept introduced by Ian Schrager in 1980's. It's not only the service quality that become the main thing, but the concept also applied in the atmosphere of the hotel. This research was conducted to find the effect of service quality and atmosphere of boutique hotel direct to customer loyalty, and also indirect effect through customer satisfaction.

Data collected through questionnaires to 160 respondents who stayed over in Artotel Surabaya. Data processed using *Structural Equation Modelling* (SEM) technique to find the relation between the research variables, Service Quality, Atmosphere, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. The results then will be analyzed and concluded.

Conclusion of this research finds that Service Quality has the most direct, indirect and total impact to Customer Loyalty.

References: 10 (1997-2010)

Keywords: Service Quality, Atmosphere, Customer Loyalty, Customer Satisfaction