

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. Jumlah sampel yang diambil adalah 191 responden dengan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif, pengujian kualitas data, dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui SPSS menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar $23,836 >$ nilai t tabel sebesar $1,972$, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Bali, Hotel Bintang Lima, SPSS, *Convenience Sampling*