

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, NILAI YANG DIRASAKAN, DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP KETERIKATAN PELANGGAN BEST WESTERN PAPILIO SURABAYA DI ERA NEW NORMAL

Penulis¹, Penulis²

¹ UHW Perbanas, Anastasya Renata Putri Ayu, Wonorejo Rungkut Surabaya 60296, Jawa Timur, Indonesia

² UHW Perbanas, Harry Widyanoro, Wonorejo Rungkut Surabaya 60296, Jawa Timur, Indonesia

ABSTRACT

Customer engagement is one indicator to measure the success of a hotel industry. This study aims to determine the effect of customer satisfaction, perceived value and relationship quality on customer engagement at the Best Western Papilio Hotel Surabaya in the New Normal Era. This study uses primary data by distributing questionnaires. The number of respondents in this study was determined to be 150 respondents using purposive sampling technique. Technical analysis used with the PLS program. The results of this study indicate that the model of the influence of the relationship between perceived value, trust, relationship quality and customer engagement is a fit model. The perceived value, customer satisfaction, relationship quality have a significant positive effect on customer engagement at the Best Western Papilio Hotel.

Keywords: Customer Satisfaction, Perceived Value, Relationship Quality, Engagement.

Keterikatan pelanggan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kesuksesan sebuah industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, nilai yang dirasakan dan kualitas hubungan terhadap keterikatan pelanggan Hotel Best Western Papilio Surabaya di Era New Normal. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 150 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknis analisis yang digunakan dengan program PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model pengaruh hubungan antara nilai yang dirasakan, kepercayaan, kualitas hubungan dan keterikatan pelanggan merupakan model yang fit. Adapun nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan, kualitas hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap keterikatan pelanggan Hotel Best Western Papilio.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Nilai Yang Dirasakan, Kualitas Hubungan, Keterikatan.

Koresponden Penulis

Penulis 1 dapat dikontak pada e-mail: 2018210416@students.perbanas.ac.id

Penulis 2 dapat dikontak pada e-mail: harry@perbanas.ac.id