

Pengaruh Kualitas Pelayanan di Hotel Mercure Ancol Jakarta Terhadap Tamu Yang Kembali Lagi

Erich Julian Kasenda¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada *customer retention* di Hotel Mercure Ancol Jakarta. Data dikumpulkan dari 100 tamu Hotel Mercure Ancol melalui teknik *convenience sampling* dan menggunakan kuesioner terstruktur. Data penelitian yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *multivariate analysis* dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan di Hotel Mercure Ancol terhadap tamu yang kembali lagi (*customer retention*). Selain itu, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 variabel (*tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*) secara simultan juga mempengaruhi tamu yang kembali lagi (*Customer Retention*) sebesar 45,1%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Hotel Mecure Ancol, *customer retention*.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie