

**PERAN MEDIASI NILAI PELANGGAN PADA PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
ANEKA LOVINA**

Oleh

Kadek Martini, NIM 1617041001

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan dan (4) nilai pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Aneka Lovina. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian adalah wisatawan yang menginap lebih dari satu kali di Hotel Aneka Lovina dan objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan dan (4) nilai pelanggan memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Aneka Lovina.

Kata-kata kunci: hotel, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, nilai pelanggan

**ROLE MEDIATION OF PERCEIVE VALUE ON THE EFFECT
OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN ANEKA LOVINA HOTEL**

By

Kadek Martini, NIM 1617041001

Manajemen Department

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of: (1) service quality on customer satisfaction, (2) perceive value on customer satisfaction, (3) service quality on perceive value and (4) service quality on customer satisfaction through perceive value at Aneka Lovina Hotel. Research design used in this study is quantitative causal. The research subjects were 80 tourists who stayed more than once at Aneka Lovina Hotel and the objects in this study were service quality, customer value and customer satisfaction. Data collected by questionnaire and analyzed by path analysis. The results showed that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (2) perceive value has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) service quality has a positive and significant effect on perceive value and (4) perceive value mediates partial service quality on customer satisfaction at Aneka Lovina Hotel.

Keywords: hotel, customer satisfaction, perceive value, service quality