ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang bagaimana kepuasan, kualitas, dan nilai mempengaruhi kunjungan ulang dan postif word of mouth dalam bidang perhotelan. Sample dalam penelitian ini terdiri dari 200 responden yang merupakan tamu beberapa hotel dengan kategori bintang 3 di Yogyakarta. Alat analisi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis structure equation model (SEM). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan, kualitas layanan dan nilai pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang dan positf word of mouth. Dengan model ini maka dapat digunakan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan perhotelan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Kunjungan Ulang, Word Of Mouth, Hotel Bintang 3.

ABSTRACT

The purpose of this study is to provide an understanding of how satisfaction, quality, and value positively influences repeat visits and word of mouth in the hospitality field. Sample in this study consisted of 200 respondents who are some of the hotel guests with a 3 star category in Yogyakarta. Analysis tool that is used to test the hypothesis is the analysis of structure equation modeling (SEM). The results in this study show that satisfaction, service quality and customer value has a significant influence on positf repeat visits and word of mouth. With this model, it can be used by companies to retain customers and improve customer satisfaction in the hospitality service.

Keyword : Customer Satisfaction , Quality of Service , Value of Subscriber, repurchase, Word Of Mouth , 3-star hotel .