



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN INDUSTRI PERHOTELAN DI KOTA

### ABSTRACT

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh â€œpemasaran relasional dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas pelanggan industri perhotelan di Kota Banda Acehâ€•. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode analisis statistik. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh

pemasaran relasional dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas pelanggan industri perhotelan di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa hasil uji F dengan nilai 44,573 menunjukkan bahwa variabel pemasaran relasional dan kualitas layanan dipakai untuk mengestimasi kepuasan konsumen pada industri perhotelan di Kota Banda Aceh. Hasil uji signifikan t (Uji t) menyatakan bahwa variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan adalah variabel pemasaran relasional (X1), dengan t hitung sebesar 4,925 dan pada tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ ; dan variabel kualitas layanan (X2) memiliki korelasi yang signifikan, dengan tingkat nilai t hitung sebesar 5,596 dan nilai signifikan sebesar 0,000