

**SISTEM OPERASI DAN PENYAMPAIAN JASA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Suatu Survey pada Hotel Melati di Kota Padang)**

Oleh:  
**Laura Syahrul, SE.,MBA**  
**Verinita, SE., MSi.**

**Nomor Kontrak : 005/SP3/PP/DP2M/II/2006**

**RINGKASAN**

Para pelaku bisnis diharapkan memberikan pelayanan yang memiliki "nilai" tinggi serta mampu menumbuhkan rasa setia/loyal pelanggan atau dengan kata lain, perusahaan dituntut untuk mampu mempertinggi nilai pelayanan sebagai faktor kunci sukses terbentuknya loyalitas pelanggan. Salah satu upaya adalah menciptakan kesan yang unik dalam sistem operasi dan penyampaian jasa. Hotel melati diharapkan mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung (*physical support*), dan kemampuan dari pada karyawan dan manajemen dalam menciptakan hubungan-hubungan (*contact personnel*) baik internal maupun eksternal.

**Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui sistem operasi dan penyampaian jasa meliputi *physical support* dan *contact personnel*, dan loyalitas pelanggan pada hotel melati di Kota Padang 2) Untuk mengetahui pengaruh sistem operasi dan penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel melati di Kota Padang**

Bentuk penelitian adalah deskriptif dan verifikatif dan ukuran sampel sebanyak 118 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan alat analisis yaitu *Path Analysis*

Hasil penelitian ditemukan bahwa, 1) sistem operasi dan penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* dinilai cukup tinggi, sedangkan loyalitas pelanggan pada hotel melati di kota Padang rendah, dan 2) sistem operasi dan penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel melati di kota Padang. Temuan ini menunjukkan bahwa *physical support* dan *contact personnel* mempunyai peran dalam membentuk loyalitas pelanggan pada hotel melati di kota Padang, sedangkan secara parsial hanya *contact personnel* yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan