

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Multi Data Palembang**

---

---

Program Studi Manajemen  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Genap 2024/2025

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, CITRA MEREK, KOMITMEN,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI HOTEL DUTA PALEMBANG**

**Jenika Pasya Terinda**

**2125200094**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen, citra merek, komitmen, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Duta Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 210 responden yang merupakan pelanggan Hotel Duta Palembang. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Untuk menganalisis data digunakan regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel kepuasan konsumen, citra merek, komitmen, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan baik secara individual (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) pada Hotel Duta Palembang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan