

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia saat ini tengah mengalami perkembangan yang sangat cepat dan signifikan. Sektor ini tidak hanya akan menarik lebih banyak wisatawan, tetapi juga berkontribusi secara positif terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat. Melalui strategi yang tepat, pariwisata dapat menciptakan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan (Kurniawan et al., 2020). Kegiatan pariwisata mencakup berbagai aspek seperti hotel yang berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Rivaldo et al, 2021).

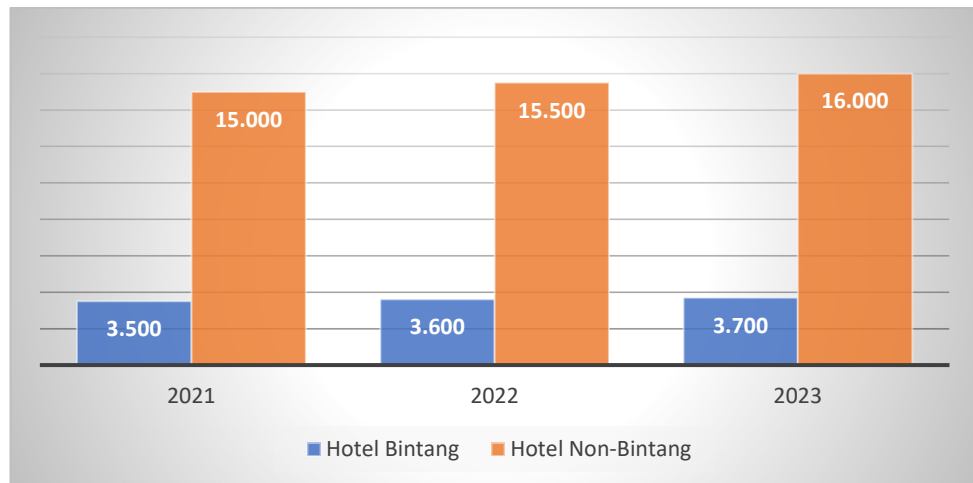
Perkembangan sektor pariwisata yang terjadi dalam tiga tahun terakhir memiliki hubungan erat dengan kemajuan industri perhotelan. Ketika keinginan pariwisata meningkat, hotel-hotel berinvestasi dalam peningkatan fasilitas dan layanan untuk menarik lebih banyak wisatawan, dengan terus menjaga serta meningkatkan loyalitas pelanggan (Hidayah & Nugroho, 2023). Pada 2021, sektor perhotelan mulai beradaptasi dengan menawarkan paket yang aman dan menerapkan protokol kesehatan, yang berkontribusi pada pemulihan pariwisata. Saat perjalanan domestik meningkat pada 2022, hotel-hotel berinovasi untuk memenuhi permintaan wisatawan lokal, sementara pada 2023, digitalisasi membuat pemesanan hotel lebih mudah dan cepat, meningkatkan konektivitas

antara penyedia layanan perhotelan dan pelanggan. Dengan demikian, perkembangan pariwisata dan industri perhotelan saling memengaruhi, saling mendukung dalam proses pemulihan dan pertumbuhan di era yang penuh tantangan ini (Hidayah & Nugroho, 2023).

Meningkatnya kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap industri perhotelan membuat tingkat hunian kamar hotel juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Indonesia, yang menunjukkan bahwa seiring pulihnya sektor pariwisata pasca pandemi, hotel-hotel berhasil menarik lebih banyak wisatawan, baik domestik maupun internasional. Data tingkat hunian kamar hotel dari tahun 2021 hingga 2023 mencerminkan tren positif ini, di mana tahun 2021 menunjukkan pemulihan awal setelah masa sulit yang diiringi dengan angka 36,26% (6.708) penghuni kamar hotel, diikuti oleh peningkatan yang lebih signifikan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 47,35% (9.044) tingkat penghuni kamar hotel dan 2023 sebanyak 51,12% (10.071) jumlah penghuni kamar hotel yang menunjukkan pulihnya aktivitas pariwisata dan adaptasi industri perhotelan terhadap kebutuhan pasar (Nyagadza et al., 2022).

Adanya jumlah peningkatan penghuni kamar dari tahun 2021-2023 membuat jumlah hotel Bintang dan juga hotel non Bintang meningkat. Adapun jumlah hotel Bintang dan non Bintang menurut badan pusat statistik Indonesia adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Jumlah Hotel Bintang Dan Non Bintang Menurut Klasifikasi, 2021-2023



Sumber : Badan Pusat Statistik 2024

Gambar yang menunjukkan jumlah hotel bintang dan hotel non-bintang dari tahun 2021 hingga 2023 menggambarkan perkembangan sektor perhotelan di Indonesia dengan jelas. Pada tahun 2021, terdapat 3.500 hotel bintang dan 15.000 hotel non-bintang. Memasuki tahun 2022, jumlah hotel bintang meningkat menjadi 3.600, menunjukkan penambahan sebanyak 100 hotel, sedangkan hotel non-bintang juga mengalami peningkatan menjadi 15.500, bertambah 500 hotel dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023, jumlah hotel bintang kembali meningkat menjadi 3.700, menambah 100 hotel lagi, sedangkan hotel non-bintang mencapai 16.000, dengan tambahan 500 hotel dari tahun sebelumnya.

Kota Palembang memiliki potensi yang besar terhadap industri hotel di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh keberagaman daya tarik yang ditawarkan, mulai dari wisata alam, budaya, kuliner, hingga olahraga (Karo, 2022). Permintaan dan minat yang tinggi untuk mengunjungi Kota

Palembang menyebabkan jumlah hotel dan kamar terus mengalami peningkatan. Keberadaan berbagai atraksi wisata mendorong wisatawan, baik domestik maupun internasional, untuk mencari akomodasi yang memadai selama berkunjung. Data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah hotel dan kamar sejalan dengan pertumbuhan jumlah pengunjung, yang mencerminkan respons positif industri perhotelan terhadap kebutuhan pasar. Dengan demikian, perkembangan sektor perhotelan di Kota Palembang tidak hanya mencerminkan potensi wisata yang dimiliki, tetapi juga menciptakan ekosistem yang saling mendukung antara pariwisata dan akomodasi (Dorta-Afonso et al., 2023).

Tabel 1. 1 Jumlah Hotel Bintang dan Jumlah Kamar di Kota Palembang dari Tahun 2021 – 2023

Tahun	Jumlah Hotel	Jumlah Kamar
2021	47	4.737
2022	50	5.079
2023	55	5.344

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan 2024

Tabel yang menunjukkan jumlah hotel dan jumlah kamar di Kota Palembang dari tahun 2021 hingga 2023 menggambarkan perkembangan yang positif dalam industri perhotelan di Kota Palembang. Pada tahun 2021, Kota Palembang memiliki 47 hotel dengan total 4.737 kamar. Memasuki tahun 2022, jumlah hotel meningkat menjadi 50, diikuti oleh penambahan kapasitas kamar menjadi 5.079. Tahun 2023 menunjukkan pertumbuhan lebih lanjut, dengan jumlah hotel mencapai 55 dan jumlah kamar meningkat

menjadi 5.344. Peningkatan ini mencerminkan respon industri perhotelan terhadap permintaan yang terus meningkat dari wisatawan yang berkunjung ke Kota Palembang, sejalan dengan berbagai atraksi yang ditawarkan. Dengan demikian, data ini menunjukkan potensi pertumbuhan yang berkelanjutan dalam sektor akomodasi di Kota Palembang.

Salah satu industri jasa perhotelan yang ada di Kota Palembang adalah Hotel Duta Palembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak hotel menyatakan bahwa Hotel Duta Palembang mulai beroperasi pada tanggal 29 Juli 2007 dengan Akta Notaris K. Abdullah, SH No. 27 tanggal 30 Agustus 2010 dan Surat Izin Usaha Walikota No. 503/SIUK/0036/KPPT/2012, dengan bermodal sendiri oleh Bapak Kemas Haji Muhammad Soleh.

Meskipun maraknya persaingan industri jasa perhotelan, namun Hotel Duta Palembang mampu untuk bertahan dan bersaing dengan para kompetitor lainnya dengan cara menjaga loyalitas pelanggan. Meningkatkan dan menjaga loyalitas pelanggan menggambarkan kesetiaan pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa dari perusahaan yang sama. Mereka bukan hanya menjadi fondasi yang kuat bagi perusahaan, tetapi juga mencerminkan potensi pertumbuhan yang signifikan di masa depan (Gultom et al., 2020).

Salah satu cara Hotel Duta Palembang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Perusahaan perhotelan perlu untuk memperhatikan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Haninda & Indrayani, 2023). Dalam

upaya ini, Hotel Duta Palembang melakukan survei dan pengumpulan feedback dari pelanggan untuk memahami apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Dengan memperhatikan masukan tersebut, hotel dapat melakukan perbaikan pada layanan dan fasilitas yang ada, serta menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan. Selain itu, program loyalitas atau reward bagi pelanggan tetap juga dapat diterapkan untuk memberikan insentif bagi mereka agar kembali menginap. Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, Hotel Duta Palembang berusaha menciptakan hubungan jangka panjang dengan tamu, sehingga mereka tidak hanya kembali menginap, tetapi juga merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan popularitas hotel.

Menurut Irawan dalam (Rabiul et al., 2024) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk atau jasa, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan. Dalam hal tersebut, Hotel Duta Palembang telah memberikan kualitas jasa, harga, kualitas pelayanan, kemudahan, dan juga telah mampu memahami keinginan dari konsumen mengenai faktor emosional yang mengakibatkan konsumen menjadi loyal. Adapun kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada Hotel Duta Palembang dapat dilihat melalui *review* pelanggan sebagai berikut.

Tabel 1. 2 *Review* Konsumen Hotel Duta Palembang Melalui Traveloka

No.	Inisial	Rating	Komentar
1	A.M.	4	“Pelayanan di Hotel Duta sangat baik. Kamar yang saya tempati bersih dan nyaman. Hanya saja, saya berharap ada lebih banyak pilihan sarapan.”
2	S.N.	5	“Sangat memuaskan! Sarapan di hotel ini lezat, dan suasananya tenang. Staf sangat ramah dan membantu selama saya menginap.”
3	B.R.	3	“Rata-rata saja. Kamar cukup bersih, tetapi fasilitas di toilet perlu diperbaiki. Saya berharap bisa mendapatkan pengalaman yang lebih baik.”
4	R.L.	4	“Lokasi hotel strategis, mudah dijangkau dari tempat-tempat wisata. Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan.”
5	J.K.	5	“Pengalaman menginap yang luar biasa! Kamar sangat nyaman dan luas. Saya sangat merekomendasikan hotel ini kepada teman-teman.”
6	D.W.	4	“Fasilitas di hotel lengkap, termasuk wifi yang cepat. Hanya sedikit masalah dengan AC yang agak berisik.”
7	L.T.	3	“Kamar agak kecil, tetapi cukup bersih. Sarapan cukup enak, tetapi kurang bervariasi.”
8	E.H.	4	“Suasana hotel tenang dan cocok untuk keluarga. Anak-anak saya menikmati kolam renang. Staf sangat membantu.”
9	T.S.	5	“Sangat direkomendasikan! Layanan yang cepat dan ramah, serta kamar yang nyaman. Pasti akan kembali lagi ke hotel ini.”
10	R.D.	4	“Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang

			didapat. Sangat senang dengan pengalaman menginap di sini.”
11	N.A.	3	“Sarapan kurang variatif dan kualitas makanan bisa ditingkatkan. Namun, kamar cukup bersih dan nyaman.”
12	F.B.	5	“Hotel ini luar biasa! Pengalaman menginap yang sangat menyenangkan. Staf sangat membantu dan selalu siap membantu kebutuhan saya.”
13	M.Y.	4	“Kamar yang nyaman dan bersih. Layanan cepat saat check-in dan check-out. Akan kembali untuk liburan selanjutnya.”
14	D.P.	3	“Perlu beberapa upgrade di area parkir, tetapi secara keseluruhan, pengalaman menginap cukup baik.”
15	A.R.	4	“Dekorasi hotel menarik dan sangat instagramable. Saya menikmati setiap momen menginap di sini.”
16	B.S.	5	“Staf sangat membantu dan informatif. Semua kebutuhan saya terpenuhi dengan baik. Pasti akan kembali lagi!”
17	I.C.	4	“Lokasi dekat dengan pusat kota, membuat saya mudah menjelajahi Palembang. Kamar nyaman dan bersih.”
18	T.A.	3	“Ada sedikit masalah dengan resepsionis yang kurang ramah. Namun, kamar dan fasilitas lain cukup baik.”
19	C.M.	4	“Fasilitas gym sangat baik. Saya bisa berolahraga dengan nyaman. Kamar juga bersih dan nyaman.”
20	R.K.	5	“Pengalaman luar biasa di Hotel Duta. Semuanya sempurna, dari pelayanan hingga kenyamanan kamar. Pasti akan kembali untuk menginap di sini!”

Sumber : Traveloka, 2024

Data *review* konsumen tentang Hotel Duta Palembang menunjukkan berbagai pengalaman beragam dari tamu yang menginap. Dari 20 ulasan yang dianalisis, mayoritas tamu memberikan rating positif, dengan tujuh di antaranya memberikan rating 5, yang mencerminkan kepuasan tinggi terhadap pengalaman mereka. Beberapa tamu, seperti S.N. dan J.K., menyoroti kualitas sarapan dan kenyamanan kamar, serta menyebutkan suasana tenang dan pelayanan ramah sebagai nilai tambah yang signifikan. Namun, ada juga catatan kritis dari tamu dengan rating 3, seperti B.R. yang mengungkapkan perlunya perbaikan fasilitas di toilet, dan N.A. yang mengeluhkan kurangnya variasi sarapan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak tamu merasa puas, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal variasi menu dan fasilitas. Tamu seperti E.H. dan A.R. menekankan pentingnya suasana hotel yang cocok untuk keluarga dan dekorasi menarik, sedangkan lokasi strategis yang disebutkan oleh R.L. dan I.C. memberikan kemudahan akses ke tempat wisata. Secara keseluruhan, ulasan ini menunjukkan bahwa Hotel Duta Palembang memiliki banyak aspek positif, seperti layanan ramah dan kenyamanan, tetapi perlu mempertimbangkan masukan dari tamu untuk meningkatkan pengalaman menginap di masa depan, guna mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik lebih banyak tamu baru.

Hotel Duta Palembang, yang sebelumnya merupakan hotel bintang dua, kini telah bertransformasi menjadi hotel bintang tiga, menciptakan citra merek yang lebih kuat di pasar. Dengan penilaian 8,2 di Traveloka, hotel ini

berhasil menarik perhatian banyak pelanggan, dan citra merek yang positif ini berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Adanya peningkatan status menjadi hotel bintang tiga menunjukkan komitmen Hotel Duta Palembang dalam memberikan layanan yang lebih baik, sehingga pelanggan merasa puas dan cenderung kembali untuk menginap. Oleh karena itu, kombinasi antara citra merek yang positif dan kualitas layanan yang meningkat menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan, memastikan bahwa Hotel Duta Palembang tidak hanya menjadi pilihan utama di Kota Palembang, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan tamunya (Syahputra & Dkk, 2020).

Seiring bertambahnya jumlah hotel di Kota Palembang mempengaruhi banyaknya pesaing hotel bintang tiga di Kota Palembang terus meningkat. Adapun hotel bintang tiga di Kota Palembang yang mampu menjadi pesaing Hotel Duta Palembang dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Hotel Bintang Tiga Di Kota Palembang

NO	Nama Hotel	Penilaian
1.	All Nite & Day Palembang	8,7
2.	Favehotel Palembang	8,4
3.	Algoritma Hotel Palembang	8,4
4.	Hotel Duta Palembang	8,2
5.	Rio City Palembang	7,9
6.	Graha Kartika Sriwijaya	7,6

Sumber : Traveloka, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat banyak hotel di Kota Palembang yang memiliki citra merek yang yang baik.

Hotel bintang tiga di Kota Palembang terus bersaing untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hotel bintang tiga yang menjadi pesaing Hotel Duta Palembang adalah All Nite & Day Palembang yang memiliki penilaian 8,7 di traveloka. Kemudian Hotel Favehotel dan Algoritma Hotel Palembang juga memiliki penilaian 8,4 yang artinya memiliki citra merek yang baik. Hotel Duta Palembang merupakan salah satu hotel bintang tiga yang memiliki penilaian 8,2 yang menandakan bahwa Hotel Duta Palembang juga memiliki citra merek yang baik di mata pelanggan.

Sementara hotel bintang tiga Rio City Palembang memiliki penilaian 7,9 dan Hotel Graha Kartika Sriwijaya memiliki penilaian 7,6. Meskipun Hotel Duta Palembang memiliki penilaian 8,2 dan merupakan salah satu hotel bintang tiga di Kota Palembang, namun Hotel Duta Palembang perlu untuk memikirkan bagaimana caranya agar pelanggan yang telah loyal terhadap Hotel Duta Palembang tidak beralih pergi terhadap hotel bintang tiga lainnya yang memiliki penilaian lebih bagus dan penilaian yang sama dengan Hotel Duta Palembang. Dengan terus meningkatkan citra merek maka dapat mempertahankan pelanggan dan dapat meningkatkan lebih banyak lagi pelanggan yang loyal.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan dan pemeliharaan loyalitas pelanggan di Hotel Duta Palembang adalah dengan menjaga komitmen terhadap pelanggan. Loyalitas sering kali terbentuk dari komitmen yang dalam untuk terus melakukan pembelian atau mendukung produk atau jasa yang mereka sukai, baik saat ini maupun di masa mendatang (Üngüren

et al., 2024). Dengan demikian, adanya komitmen terhadap produk atau jasa dapat menjadikan pelanggan merasa lebih loyal terhadap layanan yang mereka terima.

Pelanggan yang menunjukkan komitmen terhadap perusahaan atau jasa biasanya dipicu oleh manfaat yang mereka rasakan. Thanchion dan Nguyen (Ardani & Indriani, 2022) mendefinisikan komitmen pelanggan sebagai keinginan dan keyakinan yang kuat untuk menjaga hubungan yang ada, karena hubungan tersebut berpotensi memberikan manfaat fungsional dan emosional bagi kedua belah pihak. Dengan kata lain, pelanggan cenderung tetap setia jika mereka merasa hubungan tersebut menguntungkan.

Hotel Duta Palembang menjaga komitmen pelanggan dengan berbagai cara, seperti memberikan rewards kepada tamu yang telah menginap lebih dari tiga kali. Salah satu bentuk penghargaan ini adalah parcel buah, yang menunjukkan kepedulian hotel terhadap kesehatan tamunya. Selain itu, hotel juga memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengikuti kupon undian berhadiah, termasuk mobil, sepeda, dan televisi, sebagai insentif tambahan. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap Hotel Duta Palembang. Adapun salah satu kupon undian yang diberikan oleh Hotel Duta Palembang adalah sebagai berikut.



Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aprileny & Emarawati, 2019) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dari (Saputra et al., 2023) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Fika & Roganda, 2021) hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2022) menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Nisza, 2020) penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Manajemen et al., 2022) menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Agus & Putra, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan penelitian yang dilakukan oleh (Ayu et al., 2023) penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari keempat variabel diatas Kepuasan konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan yang diberikan sehingga akan terciptanya Loyalitas Pelanggan. Hal ini lah yang dilakukan oleh Hotel Duta Palembang supaya terjadi loyalitas pelanggan.

Berdasarkan fenomena, latar belakang, dan penelitian terdahulu maka penelitian akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, CITRA MEREK, KOMITMEN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL DUTA PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Duta Palembang secara parsial ?
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Duta Palembang secara simultan ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup dari penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Terdapat 4 Variabel bebas Terdapat 4 variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen (X_1), Citra Merek (X_2), Komitmen (X_3), dan Kualitas Pelayanan (X_4) dan terdapat variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan (Y).
2. Objek penelitian ini adalah Hotel Duta Palembang, sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa.
3. Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa Hotel Duta Palembang lebih dari 2 kali menggunakan jasa.
4. Penelitian ini berlokasi di Jl. Letkol Iskandar No. 535, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan.
5. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu pada bulan Oktober dan November.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Duta Palembang secara parsial.
2. Untuk menganalisis Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Duta Palembang secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan penelitian ini, maka Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu, dapat memberikan informasi, Gambaran dan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait Pengaruh Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Duta Palembang sehingga bisa menjadi sarana bahan bacaan serta pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti yaitu sebagai aplikasi dari keilmuan yang diperoleh sekaligus bisa menambah referensi.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diperoleh bagi perusahaan sebagai referensi atau masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan Kepuasan Konsumen, Citra Merek, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui informasi yang didapat dari penelitian ini.

c. Bagi Pembaca

Manfaat yang didapatkan bagi pembaca yaitu dapat menjadi selanjutnya.

1.6 Sistematika

Sistematika penelitian terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini penulis akan menjelaskan tentang pendahuluan yang dimana terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini penulis akan membahas landasan teori yang menyangkut dengan pembahasannya seperti kepuasan konsumen, citra merek, komitmen dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Duta Palembang.

Penulis juga pada bab ini menguraikan mengenai penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III penulis akan menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, Teknik pengambilan sampel, jenis data, Teknik pengumpulan data, definisi operasional dan Teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang perusahaan yang menjadi sampel dan mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Didalam bab ini terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan penulis juga akan menuliskan saran bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.