

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
TAMU DI MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN KEPUASAN TAMU SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI HOTEL GRAND CITYHALL MEDAN**

ABSTRAK

NAOMI CLAUDYA ANANTHA GINTING

203311010046

Pandemi Covid-19 membawa dampak yang sangat signifikan terhadap semua aspek perekonomian di Indonesia termasuk pariwisata, akibatnya jumlah kunjungan wisman ke Indonesia menurun tajam dan pelarangan aktivitas pariwisata menyebabkan industri pariwisata Indonesia mengalami penurunan yang signifikan. Untuk menarik para turis ke Indonesia maka dunia pariwisata banyak berbenah salah satunya ialah perhotelan. Pelaku bisnis hotel harus berusaha menampilkan sajian dan pelayanan yang berbeda dengan menciptakan keunikan dan kekhasan yang dapat menarik pengunjung untuk menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu di Hotel Grand Cityhall Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh melalui pengambilan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan program Partial Least Square (PLS). Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas tamu sementara harga berpengaruh terhadap loyalitas tamu, Kepuasan tamu tidak berpengaruh loyalitas tamu, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu dan Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Tamu, Kepuasan Tamu

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY
DURING THE COVID-19 PANDEMIC WITH GUEST SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE AT THE GRAND CITYHALL HOTEL MEDAN**

ABSTRACT

**NAOMI CLAUDYA ANANTHA GINTING
203311010046**

The Covid-19 pandemic had a very significant impact on all aspects of the economy in Indonesia including tourism, as a result the number of foreign tourist visits to Indonesia decreased sharply and the ban on tourism activities caused the Indonesian tourism industry to experience a significant decline. To attract tourists to Indonesia, the world of tourism has improved a lot, one of which is hospitality. Hotel business actors must try to display different offerings and services by creating uniqueness and distinctiveness that can attract visitors to stay. This study aims to determine whether service quality and price affect customer loyalty through guest satisfaction at the Hotel Grand Cityhall Medan. The research method used is quantitative. The samples taken in this study were 98 respondents. This research is sourced from primary data obtained through questionnaires. The data analysis technique used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) analysis using the Partial Least Square (PLS) program. The results in this study indicate that service quality and price have an influence on customer satisfaction, service quality has no influence on customer loyalty while price has an influence on customer loyalty, customer satisfaction has no influence on customer loyalty, service quality has no influence on customer loyalty through guest satisfaction and price has no influence on customer loyalty through guest satisfaction.

keywords : *Service Quality, Price, Customer Loyalty, Guest Satisfaction*