

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dimana dalam penelitian ini menemukan bahwa traveloka berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu, dan pegipegi berpengaruh positif terhadap loyalitas tamu, tetapi variable instagram berpengaruh negatif terhadap loyalitas tamu. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig untuk mempengaruhi traveloka terhadap loyalitas tamu $0,033 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2.166 > t_{tabel} 1.991$. Maka dapat disimpulkan bahwa traveloka berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu. Nilai Sig untuk mempengaruhi instagram terhadap loyalitas tamu $0,130 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1.529 < t_{tabel} 1.991$. Maka dapat disimpulkan bahwa instagram berpengaruh secara negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas tamu. Nilai Sig untuk mempengaruhi pegipegi terhadap loyalitas tamu $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3.584 > t_{tabel} 1.991$. Maka dapat disimpulkan bahwa pegipegi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu.

Kata Kunci : Traveloka, Instagram, Pegipegi, Loyalitas Tamu

ABSTRACT

This study used a quantitative method, which in this study found that Traveloka had a positive and significant effect on guest loyalty, and Pegipegi had a positive effect on guest loyalty, but the Instagram variable had a negative effect on guest loyalty. This is evidenced by the sig value for influencing Traveloka on guest loyalty of $0.033 < 0.05$ and the Tcount value of $2,166 > T_{table} 1,991$. So it can be concluded that Traveloka has a positive and significant effect on guest loyalty. The Sig value for influencing Instagram on guest loyalty is $0.130 > 0.05$ and the Tcount value is $-1.529 < T_{table} 1.991$. So it can be concluded that Instagram has a negative and not significant effect on guest loyalty. The Sig value for influencing customer loyalty to guest loyalty is $0.001 < 0.05$ and the Tcount is $3,584 > T_{table} 1,991$. So it can be concluded that pegipegi has a positive and significant effect on guest loyalty.

Keywords: Traveloka, Instagram, Pegipegi, Guest Loyalty