

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kepuasan pelanggan, Kesetiaan pelanggan, dan kunjungan kembali. Penelitian ini dilakukan di Primebiz Hotel Surabaya dengan responden sebanyak 210 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan pelanggan dan kunjungan kembali. Hal ini membuktikan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Konsumen menyebabkan akan semakin tinggi pula niat konsumen untuk melakukan kunjungan kembali. Sedangkan kunjungan kembali tidak memiliki pengaruh terhadap kesetiaan pelanggan. Kegiatan kunjungan kembali tidak membawa dampak langsung terhadap kesetiaan pelanggan, perlu adanya penguatan kegiatan kunjungan kembali seperti penjelasan dalam lahan parkir yang luas (mencukupi), menjelaskan fasilitas dari suatu produk jasa yang ditawarkan, sehingga konsumen lebih percaya dan nantinya dapat mengarah kepada kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan, Kunjungan Kembali