



**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS
JASA TERHADAP LOYALITAS MEREK
(STUDI PADA PENGUNJUNG MG SETOS HOTEL SEMARANG)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

ADHILA SEKAR PERMATASARI

14030118140132

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Adhila Sekar Permatasari
2. Nomor Induk Mahasiswa: 14030118140132
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 20 Oktober 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Pleburan VIII No. 1083A

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Reputasi Merek dan Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Merek (Studi pada MG Setos Hotel Semarang)

Adalah benar – benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasai dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Juni 2022

Mengetahui.

Dosen Pembimbing



Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB.
NIP. 197806052003122003

Pembuat Pernyataan,



Adhila Sekar Permatasari

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi Merek dan Persepsi Kualitas Jasa Terhadap
Loyalitas Merek (Studi pada Pengunjung MG Setos Hotel Semarang)
Nama Penyusun : Adhila Sekar Permatasari
Departemen : S1 – Administrasi Bisnis

Semarang, 30 Juni 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003


Dosen Pembimbing

1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB.


(.....)

Dosen Penguji

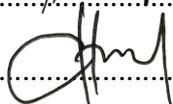
1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB.


(.....)

2. Dra. Apriatni Endang Prihatini M.Si.


(.....)

3. Robetmi Jumpakita Pinem S.AB., MBA.


(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

When you're asking Allah for something, you don't have to worry about how it's going to happen and when it's going to happen. Because if Allah wants to make it happen, it will just happen

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Diri saya sendiri yang telah mampu melewati berbagai rintangan dan lika – liku selama perkuliahan ini
2. Kedua Orang Tua saya terutama untuk Mama yang sangat berperan penuh dalam memberikan dukungan dan doa yang mustajab bagi saya
3. Alif yang selalu memberikan support, semangat, perhatian penuh, apresiasi, dan selalu menemani dari awal sampai skripsi ini selesai
4. Bagas dan Mba Bunga yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Sahabat saya dari SMA Anitya Arwa Savarina, Farra Amalia Bara, Nadhiva Alana Witadea, Bennyto Agnur Irmansyah, dan Fakhri Ilham Mahendra yang sampai detik ini selalu menemani saya di kala susah dan senang selama perkuliahan ini, memberikan semangat serta hiburan selama saya dalam kesulitan
6. Sahabat saya di perkuliahan Carolina Algista Azzahra, Chantika Putri Aissyah, Farah Salsabila, Firza, dan Arya yang menjadi teman seperjuangan saya dalam perkuliahan, selalu memberikan bantuan dan senantiasa berbagi ilmu untuk saya, dan memberikan kebahagiaan di kehidupan kuliah saya
7. Sahabat saya Nadia Annisa yang siap sedia selalu menemani saya mengerjakan skripsi
8. Teman – teman seperbimbingan saya yang selalu membantu dan menyemangati saya dalam penulisan skripsi ini
9. Teman – teman Administrasi Bisnis 2018 yang turut menjadi bagian selama di dunia perkuliahan

**PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI PADA PENGUNJUNG MG
SETOS HOTEL SEMARANG)**

Abstrak

Perkembangan dalam dunia bisnis dapat dilihat dari semakin ketatnya persaingan antara satu pegiat bisnis dengan yang lainnya yang memaksa setiap perusahaan untuk bersaing mencari strategi yang dapat bersaing di pasar global. Salah satu perusahaan yang memiliki pesaing yang ketat yaitu perusahaan perhotelan yang ada di Kota Semarang. Munculnya berbagai hotel bintang empat membuat setiap perusahaan perhotelan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan. Salah satu faktor penentu untuk memenangkan persaingan dibutuhkan adanya loyalitas merek. Terdapat aspek loyalitas merek yang tinggi dipengaruhi oleh reputasi merek yang tinggi serta persepsi kualitas jasa yang baik. Berdasarkan data dari Hotel MG Setos bahwa pangsa pasar MG Setos masih kalah dengan kompetitornya dan ditemui keluhan – keluhan dari pengunjung terhadap kualitas pelayannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh reputasi merek dan persepsi kualitas jasa terhadap loyalitas merek.

Populasi penelitian yang digunakan adalah pengunjung Hotel MG Setos Semarang yang pernah menginap di MG Setos lebih dari satu kali, sedangkan sampelnya berjumlah 100 responden dengan teknik yang digunakan adalah *non probability sampling* dan juga metode *purposive sampling*. Tipe daripada penelitian ini adalah *explanatory research*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan bantuan aplikasi SPSS for windows 21.0 version analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda serta uji signifikan t dan Uji F.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, persepsi kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, serta reputasi merek dan persepsi kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek. Adapun saran yang dapat diberikan bagi Hotel MG Setos adalah MG Setos perlu lebih memahami karakter konsumen, sehingga dapat menyesuaikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen serta memperbaiki dan mengoptimalkan kualitas pelayannya.

Kata Kunci: Reputasi Merek, Persepsi Kualitas Jasa, Loyalitas Merek

EFFECT OF BRAND REPUTATION AND PERCEPTION OF SERVICE QUALITY ON BRAND LOYALTY (STUDY ON VISITORS OF MG SETOS HOTEL SEMARANG)

Abstract

Developments in the business world can be seen from the increasingly fierce competition between one business activist and another, which forces every company to compete for strategies that can compete in the global market. One company that has tight competitors is a hotel company in the city of Semarang. The emergence of various four-star hotels makes every hotel company compete to win the competition. One of the determining factors to win the competition requires brand loyalty. There are aspects of high brand loyalty influenced by high brand reputation and perceptions of good service quality. Based on data from Hotel MG Setos, MG Setos market share is still inferior to its competitors and complaints from visitors are encountered about the quality of its service. This study aims to determine the effect of brand reputation and perceived service quality on brand loyalty.

The research population used was visitors to Hotel MG Setos Semarang who had stayed at MG Setos more than once, while the sample was 100 respondents with the technique used was non-probability sampling and also purposive sampling method. The type of this research is explanatory research. The measurement scale used is the Likert scale with the help of the SPSS application for windows 21.0 version. The data analysis uses validity, reliability, correlation coefficient, determination coefficient, simple and multiple regression analysis as well as significant t test and F test.

The results of this study indicate that brand reputation has a significant effect on brand loyalty, perceptions of service quality have a significant effect on brand loyalty, and brand reputation and service quality perceptions have a significant effect on brand loyalty. The advice that can be given to Hotel MG Setos is that MG Setos needs to better understand the character of consumers, so that they can adjust what consumers need and improve and optimize the quality of their services.

Keywords: Brand Reputation, Service Quality Perception, Brand Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Reputasi Merek dan Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Pengunjung MG Setos Hotel Semarang)”** ini tidak lepas dari adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos. M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Apriatni Endang Prihatini M.Si. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah membimbing, memberikan arahan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Robetmi Jumpakita Pinem S.AB., MBA. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

7. Pihak Hotel MG Setos yang telah membantu saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Pada penulisan karya ilmiah ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 Juni 2022
Penulis



Adhila Sekar Permatasari
NIM. 14030118140094

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	4
Abstrak.....	5
Abstract	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
1.5.3Pemasaran Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Persepsi Kualitas Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Merek.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Loyalitas Merek	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Reputasi Merek	Error! Bookmark not defined.
1.5.8 Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.9Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.6Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1.7Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1.8Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.9Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.1Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.2Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.9.3Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.9.4Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.5Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.

- 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.7 Teknik Pengelolaan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.8 Instrumen Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.9.9 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL MG SETOS DAN PROFIL

RESPONDEN..... **Error! Bookmark not defined.**

- 2.1 Profil Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Lokasi Hotel MG Setos **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Visi Misi Hotel MG Setos Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Logo Perusahaan MG Setos Hotel Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 Fasilitas Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- 2.7 Identitas Responden **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.4 Identitas Responden Berdasarkan Domisili..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.5 Sumber Informasi Responden Mengenai Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.6 Tipe Kamar yang Responden Pilih **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.7.7 Alasan Responden Menginap di Hotel MG Setos Semarang**Error! Bookmark not defined.**

BAB III PENGARUH REPUTASI MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGUNJUNG MG SETOS HOTEL SEMARANG

..... **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Reputasi Merek Hotel MG Setos Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Dikenal Luas: Kemampuan Konsumen dalam Mengenal Hotel MG Setos **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Keandalan Merek: Kemampuan Hotel MG Setos Semarang memberikan pelayanan yang nyaman dan aman selama menginap. **Error! Bookmark not defined.**

3.3.3Keandalan Merek: Kemampuan MG Setos dalam Bersaing dengan Para Pesaingnya.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.4Identitas Positif tentang Merek : Konsumen dapat Membedakan Logo, Slogan, dan Kekhasan Hotel MG Setos dengan Hotel Lain **Error! Bookmark not defined.**

3.3.5Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Reputasi Merek Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**

3.3.6Kategorisasi Reputasi Merek pada Hotel MG Setos Semarang**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Persepsi Kualitas Jasa Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1Bukti Fisik: Gedung Hotel MG Setos Semarang Memiliki Daya Tarik Seperti Gedung yang Bersih, Terawat, dan Menarik..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Bukti Fisik: Kebersihan dalam Gedung Hotel MG Setos**Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Bukti Fisik: Kelayakan Fasilitas yang Ada di Hotel MG Setos **Error! Bookmark not defined.**

3.4.4 Keandalan: Hotel MG Setos Menepati Janji Melalui Promosi yang Dilakukan Sesuai dengan Kenyataan..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.5 Keandalan: Kenyamanan Kamar Selama Menginap**Error! Bookmark not defined.**

3.4.6 Keandalan: Menyediakan Pelayanan pada Waktu yang Dijanjikan **Error! Bookmark not defined.**

3.4.7 Ketanggapan: Kesigapan Karyawan dalam Memberikan Informasi Kepada Pengunjung..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.8 Ketanggapan: Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Jasa yang Dibutuhkan Pengunjung..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.9 Jaminan: Karyawan yang Menguasai Pekerjaan Sehingga Memberikan Ketepatan dan Kelancaran Pelayanan bagi Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

3.4.10 Jaminan: Karyawan Memberikan Kejujuran dan Keramahan kepada Pengunjung Selama Menginap di MG Setos..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.11 Empati: Karyawan MG Setos yang Memberikan Perhatian Individual Selama Pengunjung Menginap **Error! Bookmark not defined.**

3.4.12 Empati: Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pengunjung Terkait Fasilitas Kamar dan Hotel Secara Keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**

3.4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Persepsi Kualitas Jasa Hotel MG Setos Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.14 Kategorisasi Persepsi Kualitas Jasa pada Hotel MG Setos Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.5 Loyalitas Merek Hotel MG Setos Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Pembelian Ulang: Kesiediaan Menggunakan Kembali Hotel MG Setos....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Merekomendasikan Merek: Kesiediaan Pengunjung untuk Merekomendasikan MG Setos Hotel Kepada Orang Lain	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Retensi Merek: Kesiediaan Pengunjung untuk Menjadikan MG Setos Hotel Sebagai Hotel Pilihan Pertama Dibanding Hotel Lain	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Komitmen Merek: Mempunyai Komitmen untuk Tetap Membeli Tiket Menginap Di MG Setos Hotel Saat Membutuhkan Penginapan di Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Loyalitas Merek Hotel MG Setos Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Kategorisasi Loyalitas Merek pada Hotel MG Setos Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.6 Pengaruh Reputasi Merek terhadap Loyalitas Merek	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.7 Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Merek	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengaruh Reputasi Merek dan Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Merek	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Koefisien Korelasi (Uji Korelasi)	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji F	Error! Bookmark not defined.

3.9 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Kompetitor Hotel Berbintang 4 di Kota Semarang Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Data Penjualan Kamar Hotel MG Setos Semarang Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Skala Pengukuran **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
-
- Tabel 2. 2 Karyawan MG Setos..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Usia Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Pekerjaan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6 Domisili Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 7 Sumber Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 8 Tipe Kamar Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 9 Alasan Responden **Error! Bookmark not defined.**
-
- Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Reputasi Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Persepsi Kualitas Jasa . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reputasi Merek, Persepsi Kualitas Jasa dan Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Kemampuan Konsumen dalam Mengenal Hotel MG Setos **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Kemampuan Hotel MG Setos Semarang memberikan pelayanan yang nyaman dan aman selama menginap **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Kemampuan MG Setos dalam Bersaing dengan Para Pesaingnya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Konsumen dapat Membedakan Logo, Slogan, dan Kekhasan Hotel MG Setos dengan Hotel Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Nilai Rerata Indikator Variabel Reputasi Merek Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11 Kategorisasi Variabel Reputasi Merek Hotel MG Setos Semarang.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12 Gedung Hotel MG Setos Semarang Memiliki Daya Tarik Seperti Gedung yang Bersih, Terawat, dan Menarik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13 Kebersihan dalam Gedung Hotel MG Setos **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 14Kelayakan Fasilitas yang Ada di Hotel MG Setos**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 15Hotel MG Setos Menepati Janji Melalui Promosi yang Dilakukan Sesuai dengan Kenyataan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 16Kenyamanan Kamar Selama Menginap ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 17Menyediakan Pelayanan pada Waktu yang Dijanjikan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 18Kesigapan Karyawan dalam Memberikan Informasi Kepada Pengunjung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 19Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Jasa yang Dibutuhkan Pengunjung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 20Karyawan yang Menguasai Pekerjaan Sehingga Memberikan Ketepatan dan Kelancaran Pelayanan bagi Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 21Karyawan Memberikan Kejujuran dan Keramahan kepada Pengunjung Selama Menginap di MG Setos **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 22Karyawan MG Setos yang Memberikan Perhatian Individual Selama Pengunjung Menginap **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 23Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pengunjung Terkait Fasilitas Kamar dan Hotel Secara Keseluruhan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 24Nilai Rerata Indikator Variabel Persepsi Kualitas Jasa Hotel MG Setos Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 25 Kategorisasi Variabel Persepsi Kualitas Jasa Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 26Kesediaan Menggunakan Kembali Hotel MG Setos**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 27Kesediaan Pengunjung untuk Merekomendasikan MG Setos Hotel Kepada Orang Lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 28Kesediaan Pengunjung untuk Menjadikan MG Setos Hotel Sebagai Hotel Pilihan Pertama Dibanding Hotel Lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 29Mempunyai Komitmen untuk Tetap Membeli Tiket Menginap Di MG Setos Hotel Saat Membutuhkan Penginapan di Semarang... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 30Nilai Rerata Indikator Variabel Reputasi Merek Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 31 Kategorisasi Variabel Loyalitas Merek Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 32Koefisien Korelasi Reputasi Merek terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 33 Regresi Linear Sederhana Reputasi Merek terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 34Koefisien Korelasi Persepsi kualitas jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 35 Regresi Linier Sederhana Persepsi kualitas jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 36 Koefisien Korelasi Reputasi Merek dan Persepsi kualitas jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 37 Regresi Linear Berganda Reputasi Merek dan Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 38 Uji F Reputasi Merek dan Persepsi kualitas jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Ulasan Kualitas Jasa **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 2 Ulasan Kualitas Jasa **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 3 Ulasan Kualitas Jasa **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 4 Hiptotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 5 Kurva Uji t (*Two Tail*) **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 6 Kurva Hasil Uji F **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Logo Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi Hotel MG Setos Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Reputasi Merek terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Persepsi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Merek **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3. 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F **Error! Bookmark not defined.**