ABSTRAK

RD.WIDYA MARCELLIA "Implementasi Sistem Informasi Reservasi Hotel *Online* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Di Hotel Santika Bandung". Dibawah Bimbingan Prof. Dr.Hj.Umi Narimawati.Dra.,SE.,M.Si.,

Informasi merupakan sesuatu yang ingin diketahui oleh pengguna guna mengetahui informasi hotel yang diinginkannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi sistem informasi reservasi hotel *online* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di Hotel Santika Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan kuesioner. Unit analisis dalam penelitian ini adalah tamu hotel santika bandung yang pernah menggunakan sistem informasi reservasi hotel *online* yang berjumlah 98 orang sebagai sample dari 3375 populasi hotel santika bandung, untuk analisis data digunakan perhitungan korelasi *pearson*, analisis jalur, koefisien determinasi, uji hipotesis, dengan menggunakan bantuan program aplikasi *SPSS* 12.0 *For Windows.*

Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan sistem informasi reservasi hotel *online* (agoda.com) untuk Hotel Santika Bandung secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria cukup. Untuk variable kualitas layanan secara keseluruhan sudah baik, sedangkan variable loyalitas pelanggan secara keseluruhan termasuk kriteria cukup. Dengan demikian kualitas layanan lebih dipengaruhi sistem informasi reservasi hotel *online*, sedangkan loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi secara dominan oleh sistem informasi reservasi hotel *online* dan loyalitas pelanggan juga tidak dipengaruhi secara dominan oleh kualitas layanan. Nilai pengaruh secara simultan antara sistem informasi reservasi hotel *online* dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan lebih besar dibandingkan dengan nilai secara parsial terhadap masing-masing variabel.

Kata Kunci : Sistem informasi reservasi hotel *online* , Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.