

ABSTRAK

Muhammad Radhy
17059189/2017

**: *Anteseden Revisit Intention* Pelanggan Hotel
Dikota Padang: Kepuasan Sebagai Variabel
Mediasi**

Dosen Pembimbing

: Abror, SE., ME., Ph.D.

Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Service environment*, *Hotel image*, *Service quality*, *Costomer engagement* dan *Star rating* terhadap minat berkunjung kembali kehotel dikota Padang baik secara langsung maupun dengan variabel mediasi *customer satisfaction*. Tipe dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam kajian ini adalah tamu hotel di Kota Padang dengan jumlah sampel 158 responden. Analisis kajian ini menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian analisis pengaruh langsung menunjukkan *service environment*, *hotel image*, *service quality*, *costomer engagement*, *star rating* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali kehotel dikota Padang, sedangkan penaguh tidak langsung menunjukkan *service environment*, *hotel image*, *service quality*, *costomer engagement* dan *Star rating* berpengaruh dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali kehotel dikota Padang dengan *customer satisfaction* sebagai varibael mediasi. Secara keseluruhan dapat di simpulkan bahwa *Service environment*, *Hotel image*, *Service quality*, *Costomer engagement* dan *Star rating* berpengaruh secara langsung maupun dengan variabel mediasi. Bagi pihak pengelola hotel di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang di hotel agar dapat menarik minat para wisatawan untuk menginap kembali di hotel yang ada di Kota Padang

Kata Kunci: *Revisit Intention*, *Service environment*, *Hotel image*, *Service quality*, *Costomer engagement*, *Star rating*, *customer satisfaction*.