

ABSTRAK

DESNI F HUTASOIT NIM 2021119014 Pengaruh Kepuasan Partner Properti Terhadap Loyalitas Di Urbanview RedDoorz Indonesia. Di Bawah bimbingan Ibu Ina G Djamhur,A.Par,M.Sc.

Salah satu layanan akomodasi yang dapat digunakan dalam industri perhotelan saat ini adalah jasa layanan yang berbasis platform online. RedDoorz merupakan jaringan penginapan budget online terbesar di Indonesia yang memiliki lima brand, salah satunya adalah Urbanview. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir sejak 2019 terjadi peningkatan jumlah inactive pada brand Urbanview, yang berarti properti Urbanview menghentikan kemitraan dengan RedDoorz Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan, tingkat loyalitas, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas partner. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan purpose sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 yang merupakan partner yaitu pemilik Urbanview. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dikirim melalui google form. Kemudian, dihitung dan dianalisis dengan penggunaan SPSS. Hasilnya adalah tingkat kepuasan partner rata-rata sebesar 4.10 tingkat loyalitas partner rata-rata sebesar 4.05 dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas adalah koefisien

determinasi (R^2) = 0.782, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 78.2% nilai loyalitas properti urbanview ditentukan oleh kepuasan partner properti urbanview. Disarankan Manajemen RedDoorz perlu memperhatikan kesesuaian harga berdasarkan kesepakatan serta konsisten dan komit menerapkan SOP pelayanan.

Kata kunci : RedDoorz Indonesia, Urbanview, kepuasan, loyalitas.

ABSTRACT

DESNI F HUTASOIT NIM 2021119014 The Influence of Property Partner

Satisfaction on Loyalty at Urbanview RedDoorz Indonesia . Under the guidance of Mrs. Ina G Djamhur, A.Par, M.Sc.

One of the accommodation services that can be used in the hotel industry today is an online platform-based service. RedDoorz is the largest online budget accommodation network in Indonesia which has five brands, one of which is Urbanview. In the last five years since 2019, there has been an increase in the number of inactives on the Urbanview brand, which means that Urbanview properties have stopped their partnership with RedDoorz. The aim of this research is to analyze the level of satisfaction, level of loyalty, and the influence of satisfaction on partner loyalty. The research method used is descriptive quantitative. The sample in this study used purpose sampling, with a total of 100 respondents who were partners, namely the owners of Urbanview. The data collection technique was carried out by distributing

questionnaires sent via Google Form. Then, calculated and analyzed using SPSS. The result is that the average partner satisfaction level is 4.10 the average partner loyalty level is 4.05 and the influence of satisfaction on loyalty is the coefficient of determination (R^2) = 0.782, this shows that 78.2% of the loyalty value of urbanview properties is determined by partner satisfaction. urbanview properties. It is recommended that RedDoorz Management needs to pay attention to the appropriateness of prices based on the agreement and be consistent and committed to implementing service SOP.

Keywords: RedDoorz Indonesia, Urbanview, satisfaction, loyalty.