

## **PENGARUH LOKASI STRATEGIS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA REDDOORZ NEAR CBD CILEDUG, KOTA TANGERANG, PROVINSI BANTEN**

**Tri Djoko Sulistiyo<sup>1\*</sup>, Nurbaeti<sup>2</sup>, Sri Mariati<sup>3</sup>, Adhi Trirachmadi Mumin<sup>4</sup>, Doni Muhardiansyah<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Institut Pariwisata Trisakti  
Jl, IKPN Bintaro No.1, Pesanggrahan, Jakarta Selatan, Indonesia

<sup>1</sup>tri\_djoko@iptrisakti.ac.id, <sup>2</sup>nurbaeti@iptrisakti.ac.id, <sup>3</sup>srimaryati@iptrisakti.ac.id,  
<sup>4</sup>adhitm@iptrisakti.ac.id, <sup>5</sup>doni.muhardiansyah@iptrisakti.ac.id

\*Corresponding Author

Received: May, 2024

Accepted: May, 2024

Published: June, 2024

### **Abstract**

*This research aims to determine the effect of strategic location and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Reddoorz Near CBD Ciledug. This research uses a path analysis method that explains the influence of the independent variable on the dependent variable through mediating variables. Data was collected through a Google Form questionnaire carried out by accidental sampling. The population is all visitors staying at RedDoorz near CBD Ciledug. The research sample consisted of 100 respondents. The research results are: (1) Strategic location and service quality have a significant effect on customer satisfaction; (2) Strategic location and service quality have a significant effect on customer loyalty; (3) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty; (4) Strategic location and service quality have a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. RedDoorz near CBD Ciledug's strategic location provides easy access to business centers and essential facilities, significantly increasing customer satisfaction. High service quality at RedDoorz also plays a vital role in improving customer loyalty through satisfaction by guaranteeing tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. As a result, the combination of strategic location and superior service quality creates positive customer relationships that are strong and sustainable in the long term.*

**Keywords:** location strategy, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh lokasi strategis dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Reddoorz Near CBD Ciledug. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel mediasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan Google Form dilakukan dengan accidental sampling. Populasi adalah semua pengunjung yang menginap di RedDoorz near CBD Ciledug. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Hasil penelitian adalah: (1) Lokasi strategis dan kualitas pelayanan berpengaruh*

signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Lokasi strategis dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan; (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan; (4) Lokasi strategis dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Lokasi strategis RedDoorz near CBD Ciledug memberikan akses mudah ke pusat-pusat bisnis dan fasilitas penting, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tinggi di RedDoorz juga berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan, dengan menjamin tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebagai hasilnya, gabungan antara lokasi yang strategis dan kualitas layanan yang unggul membentuk hubungan positif antara pelanggan yang kuat dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

**Kata Kunci:** lokasi strategis, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## 1. PENDAHULUAN

RedDoorz adalah perusahaan teknologi platform Singapura yang menyediakan akomodasi berbasis budget di Asia Tenggara, termasuk Indonesia (Nugraha et al., 2023). Didirikan pada 2015 oleh Amit Saberwal, mereka cepat tumbuh di Indonesia, menjadi pemimpin pasar akomodasi budget dengan beragam pilihan penginapan dari yang sederhana hingga mewah (Prmono & Febriana., 2023). Pendekatan teknologinya memudahkan pemilik properti bergabung dan pelanggan memesan melalui aplikasi atau situs web (Wulandari & Istiyanto., 2022). RedDoorz terus berkembang, memperluas jaringan dan meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kolaborasi dengan industri pariwisata (Ginting et al., 2023). Salah satunya adalah RedDoorz Near CBD Ciledug, cabang mereka di Jakarta Barat, yang mencerminkan strategi perluasan ke kota-kota berkembang seperti Ciledug. Dengan berbagai fasilitas dan layanan, mereka menyediakan akomodasi yang terjangkau dan nyaman untuk pelanggan bisnis dan rekreasi. Langkah ini mencerminkan visi RedDoorz untuk tetap menjadi pemimpin dalam segmen akomodasi berbasis budget, memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkembang di seluruh Indonesia.

Lokasi strategis memainkan peran krusial dalam membentuk loyalitas pelanggan melalui berbagai cara, mulai dari aksesibilitas yang memudahkan pelanggan untuk kembali, visibilitas yang meningkatkan ketersediaan parkir yang memberikan kenyamanan tambahan, hingga lingkungan sekitar yang aman dan ramah (Puspitaningrum & Damanuri, 2022). Lingkungan persaingan juga memainkan peran penting, di mana lokasi yang dekat dengan pesaing bisa menarik pelanggan yang mencari variasi, namun juga berarti persaingan yang lebih ketat (Maulida & Indah, 2021). Memilih lokasi dengan bijaksana berarti memperhitungkan semua faktor ini untuk memaksimalkan kesempatan dalam membangun loyalitas pelanggan dan keberhasilan jangka panjang bisnis (Fitriyani et al., 2018).

RedDoorz dekat CBD Ciledug memiliki lokasi yang strategis memberikan dampak positif yang besar terhadap loyalitas pelanggan. Dengan akses yang mudah ke Central Business District (CBD) Ciledug, fasilitas transportasi yang baik, beragamnya layanan yang ditawarkan, persepsi nilai tambah yang tinggi, serta peningkatan reputasi RedDoorz menyuguhkan pengalaman menginap yang menarik dan praktis bagi pelanggan yang melakukan perjalanan bisnis atau rekreasi. Sehingga, hal ini memperkuat hubungan antara pelanggan, serta meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali menginap.

Kualitas pelayanan yang baik memainkan peran krusial dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan yang cenderung kembali dan tetap berbelanja di tempat yang memberikan pelayanan yang baik (Fikri et al., 2016). Kualitas pelayanan melibatkan responsif terhadap

kebutuhan pelanggan, kemudahan proses pembelian, kejelasan informasi produk atau layanan, dan ketersediaan dukungan pelanggan (Daeli et al., 2021). Dengan memastikan konsistensi dalam pelayanan yang berkualitas, melalui pelatihan karyawan, penanganan masalah, dan pengumpulan umpan balik pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan retensi pelanggan dan pertumbuhan bisnis jangka panjang (Alfonso et al., 2023)g.

Kualitas pelayanan, yang meliputi elemen tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memainkan peran krusial dalam membentuk loyalitas pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug. Elemen tangibles seperti kondisi fisik hotel dan fasilitasnya memberikan kesan awal yang kuat kepada pelanggan, mempengaruhi persepsi mereka tentang nilai dan kredibilitas hotel. Kemudian, reliability dan responsiveness dalam memberikan layanan yang konsisten dan responsif meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan hotel untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan baik. Assurance, seperti kejelasan prosedur dan kehandalan staf, memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka dalam perhatian yang baik. Sementara, empathy atau empati dalam berinteraksi dengan pelanggan memperkuat ikatan emosional, membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami, yang secara signifikan meningkatkan peluang untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RedDoorz near CBD Ciledug tidak hanya mengarah pada kepuasan pelanggan saat ini, tetapi juga berpotensi menghasilkan loyalitas jangka panjang yang berkelanjutan serta pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi secara umum berdampak positif pada loyalitas pelanggan, dengan pelanggan yang puas lebih cenderung untuk kembali dan melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain (Liung & Syah, 2023). Namun, faktor seperti harga, kualitas produk, layanan pelanggan, dan pengalaman keseluruhan juga memainkan peran penting dalam menentukan apakah pelanggan akan tetap setia atau beralih ke pesaing (Rofiah & Wahyuni, 2017). Manajemen yang baik dari semua aspek ini penting untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang kuat (Putri & Utomo, 2017).

Kepuasan pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan, mendapatkan ulasan positif yang memperkuat reputasi hotel, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, mendorong loyalitas yang berujung pada pengulangan bisnis, dan mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru. Dengan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan hotel, RedDoorz near CBD Ciledug dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan menjaga basis pelanggan yang setia.

Penelitian ini menarik bagi para peneliti karena mengeksplorasi keterkaitan antara lokasi strategis, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. RedDoorz adalah perusahaan yang telah berhasil memperluas jaringan mereka di Indonesia dengan strategi yang berfokus pada lokasi strategis, kualitas layanan, dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak lokasi strategis RedDoorz dekat CBD Ciledug terhadap loyalitas pelanggan dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, serta menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, kemudian menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memanfaatkan data kuantitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena atau variabel tertentu di dalam populasi. Metode analisis jalur digunakan dengan menggunakan Software Smart PLS. Variabel bebas dalam penelitian ini

terdiri dari lokasi strategis dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan, sementara variabel mediasi adalah variabel kepuasan. Fokus penelitian adalah RedDoorz near CBD Ciledug, Tangerang, Banten. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner menggunakan *Google Form* kepada tamu yang menginap di RedDoorz near CBD Ciledug. Pengambilan sampel dilakukan melalui *accidental sampling*, di mana pengunjung yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dipilih. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang menginap di RedDoorz near CBD Ciledug. Sampel penelitian berjumlah 100 responden, sesuai dengan rekomendasi Sugiyono (2017), yang menyebutkan bahwa sampel yang representatif dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500 responden

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Data

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakter	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	69	69%
Perempuan	31	31%
<b>Usia</b>		
>20 tahun	27	27%
20-40 tahun	54	54%
> 40 tahun	19	19%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1 Kali	16	16%
2 – 5 Kali	37	37%
> 5	47	47%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	6	6%
Pegawai (PNS & Swasta)	34	34%
Wirausaha	42	42%
Dan lain-lain	18	18%

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung RedDoorz dekat CBD Ciledug adalah pria, mencapai 69 orang atau 69% dari total responden. Ini disebabkan oleh lokasi strategis properti dekat dengan pusat bisnis atau CBD, tempat yang biasanya sering dikunjungi oleh pria yang memiliki aktivitas bisnis atau pekerjaan di daerah tersebut. Sementara itu, sebanyak 54 orang atau 54% dari responden yang paling banyak berkunjung adalah dalam rentang usia 20 hingga 40 tahun. Hal ini dikarenakan kelompok usia ini umumnya aktif, memiliki mobilitas tinggi, dan sering melakukan perjalanan untuk berbagai keperluan seperti bisnis, liburan, atau kunjungan keluarga. Karena itu, mereka cenderung mencari akomodasi yang terjangkau dan nyaman, seperti yang ditawarkan oleh RedDoorz dekat CBD Ciledug.

Kemudian, mayoritas dari responden yang sering mengunjungi RedDoorz dekat CBD Ciledug adalah mereka yang telah melakukan lebih dari lima kali kunjungan, mencapai 47 orang atau 47%. Hal ini disebabkan oleh layanan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh RedDoorz dekat CBD Ciledug yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Pengalaman positif yang telah mereka alami dari kunjungan sebelumnya mendorong mereka untuk kembali lagi dan lagi. Selain itu, mayoritas responden yang sering mengunjungi RedDoorz dekat CBD Ciledug adalah mereka yang bekerja sebagai wirausaha,

mencapai 42 orang atau 42%. Ini karena kebutuhan mereka untuk melakukan perjalanan bisnis atau kunjungan ke kawasan tersebut secara rutin.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Average Variance Extracted
Lokasi Strategis	0,749
Kualitas Pelayanan	0,738
Kepuasan Pelanggan	0,719
Loyalitas Pelanggan	0,752

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap variabel menunjukkan valid dengan nilai *average variance extracted* lebih besar dari 0,50. Tabel di atas menunjukkan bahwa keempat variabel, yakni lokasi strategis, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, memiliki nilai *average variance extracted* lebih besar dari 0,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dianggap valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliability

Variable	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Lokasi Strategis	0,731	0,760
Kualitas Pelayanan	0,745	0,797
Kepuasan Pelanggan	0,712	0,704
Loyalitas Pelanggan	0,766	0,721

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel menunjukkan reliabel dengan nilai *cronbach'salpha* lebih besar dari 0,70 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,70. Tabel di atas menunjukkan bahwa keempat variabel, yakni lokasi strategis, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, memiliki nilai *cronbach'salpha* lebih besar dari 0,70 dan nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dianggap reliabel.

Table 4. R-Square

Variable	R-Square
Kepuasan Pelanggan	0,574
Loyalitas Pelanggan	0,613

Source: Processed data (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,574 menunjukkan bahwa sekitar 57,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lokasi strategis dan kualitas pelayanan, sementara sekitar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diselidiki dalam studi ini. Sebaliknya, nilai R-Square sebesar 61,3% menunjukkan bahwa sekitar 61,3% dari kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh lokasi strategis, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, sementara sisanya sekitar 38,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Table 5. *Direct Effect*

Variable			Original Sample (O)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistic (O/STDEV)	P Values
Lokasi Strategis	→	Kepuasan Pelanggan	3,477	0,513	6,778	0,000
Kualitas Pelayanan	→	Kepuasan Pelanggan	4,227	0,967	4,371	0,000
Lokasi Strategis	→	Loyalitas Pelanggan	5,016	1,001	3,663	0,000
Kualitas Pelayanan	→	Loyalitas Pelanggan	1,918	0,428	4,481	0,000
Kepuasan Pelanggan	→	Loyalitas Pelanggan	1,879	0,400	4,698	0,000

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji langsung menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya, jika semua variabel bebas tersebut memiliki nilai *P-values* lebih kecil dari 0,000. Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,000 terhadap variabel terikatnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Table 6. *Indirect Effect*

Variable			Original Sample (O)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistic (O/STDEV)	P Values
Lokasi Strategis	→	Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	2,742	0,529	5,183	0,000
Lokasi Strategis	→	Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	2,587	0,689	3,755	0,001

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Hasil uji tidak langsung menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya melalui variabel mediasi, jika variabel bebas tersebut memiliki nilai *P-values* lebih kecil dari 0,000. Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,000 terhadap variabel terikatnya melalui variabel mediasi sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya melalui variabel mediasi.

### 3.2 Pembahasan

#### Pengaruh Lokasi Strategis Terhadap Kepuasan Pelanggan

Lokasi Strategis RedDoorz near CBD Ciledug memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena akses yang mudah ke pusat-pusat bisnis dan fasilitas penting di sekitarnya. Terletak di dekat Central Business District (CBD), RedDoorz memberikan kemudahan aksesibilitas bagi pelanggan yang memiliki kebutuhan untuk berbisnis atau mengunjungi area bisnis yang sibuk. Lokasi yang strategis ini memungkinkan

pelanggan untuk menghemat waktu dan tenaga dalam perjalanan, memperkuat pengalaman mereka dengan layanan yang disediakan oleh RedDoorz, serta meningkatkan kesan positif terhadap penginapan mereka secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Desrianto & Afridola, 2020) menunjukkan bahwa lokasi strategis mempengaruhi kepuasan pelanggan karena memudahkan akses, meminimalkan waktu dan biaya, serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi yang membentuk pengalaman positif yang meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra hotel. Penelitian yang dilakukan oleh (Suardi et al., 2023) menunjukkan bahwa lokasi strategis memberikan pelanggan untuk mendapatkan produk atau layanan dengan lebih mudah dan efisien, meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug. Tangibles memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai, reliability menjamin pengalaman yang konsisten, responsiveness memenuhi harapan pelanggan secara cepat dan efektif, assurance membangun kepercayaan dalam kualitas layanan, sementara empathy menciptakan hubungan yang empatik dan personal dengan pelanggan. Dengan menyediakan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dalam aspek-aspek ini, RedDoorz near CBD Ciledug dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas yang kuat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tampanguma et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memberikan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan kepercayaan, memperkuat hubungan, dan memenuhi ekspektasi mereka, yang secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hermanto et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang superior menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan, membentuk loyalitas jangka panjang, dan mendukung RedDoorz near CBD Ciledug yang positif.

### **Pengaruh Lokasi Strategis Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Lokasi strategis memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug karena memainkan peran penting dalam kenyamanan, aksesibilitas, dan nilai tambah bagi para tamu. Dengan berada di dekat Central Business District (CBD) Ciledug, RedDoorz menawarkan akses yang mudah ke pusat-pusat bisnis, pusat perbelanjaan, dan tempat-tempat wisata penting. Lokasi yang strategis ini memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan menghemat waktu dan biaya perjalanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepraktisan selama menginap. Selain itu, lokasi yang strategis juga dapat menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan, yang kemudian meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali dan merekomendasikan RedDoorz near CBD Ciledug kepada orang lain, memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmani, 2022) menunjukkan bahwa lokasi strategis memudahkan akses dan meningkatkan keterlibatan pelanggan, menciptakan koneksi yang kuat dan meningkatkan kecenderungan pelanggan untuk kembali dan tetap setia. Penelitian yang dilakukan oleh (Hermanto et al., 2020) menunjukkan bahwa lokasi strategis membuat pelanggan merasakan kenyamanan dan kepraktisan dalam bertransaksi, yang memperkuat hubungan jangka panjang dan meningkatkan loyalitas.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Kualitas pelayanan berperan penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug. Tangibles memastikan bahwa fasilitas yang disediakan

memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan, sedangkan reliability menjamin konsistensi pengalaman yang memuaskan setiap kali pelanggan menginap. Responsiveness yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pelanggan juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, sementara assurance memberikan keyakinan kepada pelanggan tentang kualitas layanan yang mereka terima. Selain itu, kemampuan untuk memahami dan merespons emosi pelanggan dengan empati memperkuat hubungan yang lebih personal dan mendalam. Dengan memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi melalui kualitas pelayanan yang unggul dalam semua aspek ini, RedDoorz near CBD Ciledug dapat membangun loyalitas yang kuat di antara pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali menginap dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh (Subawa & Sulistyawati, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, memperkuat hubungan, dan meningkatkan kepercayaan, yang semuanya merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas jangka panjang. Penelitian yang dilakukan oleh (Kristanto, 2022) menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas membuat pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan, sehingga cenderung memilih untuk tetap setia.

### **Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di RedDoorz near CBD Ciledug karena menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan hotel. Ketika pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka, baik dari segi fasilitas, pelayanan, maupun lokasi, mereka cenderung memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan RedDoorz dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pelanggan juga dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan, mengurangi kemungkinan beralih ke pesaing, dan memperkuat ikatan emosional dengan RedDoorz near CBD Ciledug. Oleh karena itu, memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menjadi kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang kuat di RedDoorz near CBD Ciledug.

Penelitian yang dilakukan oleh (Supertini et al., 2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menciptakan ikatan emosional, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kesetiaan pelanggan terhadap produk karena pelanggan cenderung kembali dan memilih produk tersebut secara berulang kali. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2023) menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan menciptakan pengalaman positif yang memperkuat hubungan dengan perusahaan, mendorong pelanggan untuk memilih kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka.

### **Pengaruh Lokasi Strategis Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan**

Lokasi strategis menjadi faktor krusial dalam memengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan mereka di RedDoorz near CBD Ciledug. Dengan berada di lokasi yang dekat dengan Central Business District (CBD) Ciledug, RedDoorz memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah mengakses pusat-pusat bisnis, tempat-tempat wisata, dan fasilitas umum penting lainnya. Aksesibilitas yang baik ini memberikan kenyamanan ekstra kepada pelanggan, yang cenderung meningkatkan kepuasan mereka selama menginap. Penghematan waktu dan upaya dalam perjalanan juga memperkuat kesan positif terhadap pengalaman mereka. Dengan demikian, kepuasan pelanggan yang ditingkatkan oleh lokasi strategis ini cenderung mendorong mereka untuk kembali dan menggunakan layanan RedDoorz, serta merekomendasikannya kepada orang lain, memperkuat ikatan loyalitas pelanggan dengan hotel dalam jangka panjang.



Penelitian yang dilakukan oleh (Perdani & Sumitro, 2019) menunjukkan bahwa lokasi strategis mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan karena memudahkan akses dan memberikan pengalaman positif, yang pada gilirannya membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan, meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk tetap setia. Penelitian yang dilakukan oleh (Juniarti et al., 2022) menunjukkan bahwa lokasi strategis menjadikan pelanggan merasakan kenyamanan dan kemudahan yang menghasilkan kepuasan, memperkuat hubungan emosional dengan produk, dan akhirnya mendorong kesetiaan jangka panjang.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan yang memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan mereka di RedDoorz near CBD Ciledug. Fasilitas yang jelas (tangibles), pengalaman yang konsisten (reliability), respon yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan (responsiveness), keyakinan akan kualitas layanan (assurance), dan kemampuan untuk merespons dengan empati terhadap kebutuhan dan emosi pelanggan (empathy) semuanya berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan pelanggan yang tinggi ini kemudian menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan, karena pelanggan cenderung kembali dan menggunakan layanan kembali ketika mereka merasa puas dengan pengalaman mereka, dan bahkan mungkin merekomendasikan RedDoorz near CBD Ciledug kepada orang lain, memperluas basis pelanggan dan meningkatkan potensi untuk loyalitas jangka panjang.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pasaianus & Kana, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa nilai dan kebutuhan mereka terpenuhi. Penelitian yang dilakukan oleh (Agiesta et al., 2021) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan kemudian berdampak pada loyalitas pelanggan karena mereka cenderung kembali dan memilih produk atau layanan dari perusahaan yang memberikan pengalaman positif yang berperan penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

## **4. KESIMPULAN**

Lokasi strategis RedDoorz near CBD Ciledug berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memberikan akses mudah ke pusat-pusat bisnis dan fasilitas penting di sekitarnya, yang memperkuat pengalaman pelanggan dengan layanan yang disediakan. Kualitas pelayanan yang tinggi di RedDoorz juga berperan penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan mereka, dengan memastikan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam layanan yang diberikan. Dengan demikian, kombinasi lokasi strategis dan kualitas pelayanan yang unggul membentuk hubungan positif antara pelanggan dan hotel, yang memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Untuk pengunjung RedDoorz near CBD Ciledug, manfaatkan lokasi strategisnya dengan merencanakan perjalanan ke pusat-pusat bisnis atau tempat wisata terdekat secara optimal. Pastikan untuk berkomunikasi dengan staf hotel guna memastikan kebutuhan terpenuhi dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan baik. Berikan juga umpan balik langsung kepada manajemen tentang pengalaman selama menginap untuk membantu mereka meningkatkan layanan di masa mendatang.

Sebagai Pengelola RedDoorz near CBD Ciledug, prioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dengan melibatkan staf dalam pelatihan rutin dan secara aktif memantau umpan balik pelanggan. Manfaatkan lokasi strategis untuk mempromosikan keunggulan hotel dan menawarkan paket atau layanan tambahan yang menarik bagi tamu. Selain itu, bangun hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui komunikasi terbuka, responsif, dan

peningkatan terus-menerus dalam fasilitas dan layanan untuk memastikan pengalaman yang memuaskan dan memperkuat loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *JIMEA. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*, 5(2), 1653-1664. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>
- Alfonso, P. V. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Karyawan Yang Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Empiris Pada Salon Kecantikan di Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 171-178. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1766>.
- Daeli, A., Manao, A., & Zagoto, R. (2021). Ampuni Daeli Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur di Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(1), 40-52. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/275>
- Desrianto., & Afridola, S. (2020). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 2020-2033. <https://doi.org/10.35794/emba.8.1.2020.28054>.
- Fikri, S., Wiyani, W & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 120-124. DOI: 10.26905/jbm.v3i1.80
- Fitriyani, S., Murni, T., & Warsono, S. (2018). Pemilihan Lokasi Usaha dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro dan Kecil. *Management Insight*, 13(1), 47-58.
- Ginting, J. N., Sitompul, P. N., Siagian, M. V. S. E., Nduru, S. W. & Tanjung, F. S. (2023). Pelatihan Digital Marketing Hotel Menggunakan Teknologi RedDoorz Sebagai Potensi Bisnis. *ULINA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 6-10. <https://doi.org/10.58918/ulina.v1i2.213>
- Hermanto., Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171-176. <http://dx.doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.78>
- Juniarti, S., Zuraida, L., & Wikaningtyas, S. U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pada Bento Kopi). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 2(2), 366-381. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.472>
- Kristanto, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13-22.
- Liung, H., & Syah, Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 32-44. <https://doi.org/10.47007/jeko.v8i01.1736>
- Maulida, Z., & Indah, D. R. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Sebagai Strategi Persaingan Bisnis: Studi Kasus Bisnis Kuliner Rumah Makan Khas Aceh "Hasan" di Kota Banda Aceh. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JMAS)*, 2(3), 188-202. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmas/article/view/3899>

- Nugraha, R. N., Yudian, R. A., & Fadillah, A. (2023). Strategi Bauran Promosi Untuk Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Reddoorz Dekat Botani Square Mall. *Daya Saing Jurnal Ilmu manajemen*, 9(1), 64-71. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i1.1078>
- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197-216. <http://dx.doi.org/10.35917/cb.v2i2.260>
- Perdani, G. V., & Sumitro. (2019). Pengaruh Promosi dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Studi pada Member Lapangan JK Futsal Tangerang). *Jurnal Manajemen STEI*, 2(1), 73-92. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/ManajemenSTEI/article/view/900>
- Pramono, M. B., & Febriana, P. (2023). Analysis Integrated Marketing Communication Reddoorz East Java 1 in Redseller Application. *Jurnal Spektrum Komunikasi*, 11(2), 207-220. <https://doi.org/10.37826/spektrum.v11i2.467>
- Puspitaningrum, Y., & Damanuri, A. (2022). Analisis Lokasi Usaha Dalam Meningkatkan Keberhasilan Bisnis Pada Grosir Berkah Doho Dolopo Madiun. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 289-304. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v2i2.977>
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(9), 70-90. <http://dx.doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rahmani, A. P. (2022). Pengaruh Kenyamanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 988-1001. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i7.1335>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1), 69-82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Saputra, A. A., Yusnita, R. T., & Rahwana, K. A. (2023). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Rumah Makan Saiyo Jaya di Kabupaten Tasikmalaya). *PANENGEN: Journal of Indigenous Knowledge*, 2(1), 28-43. <https://jurnal.panengen.com/index.php/ijop/article/view/47>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718-736. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i02.p16>
- Suhardi, Y., Barda, A., Zulkarnaini, Z., Darmawan, A., & Sasmitha. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kedai Kopi Nikmat Rawamangun). *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1), 1-8. [ejournal.stei.ac.id/index.php/ManajemenSTEI/article/view/1109](http://ejournal.stei.ac.id/index.php/ManajemenSTEI/article/view/1109)
- Supertini, N. P. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7-12. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37955>
- Wulandari, A. S., & Istiyanto, B. (2022). E-Service Quality dan Citra Merek Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Reddoorz). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 5(2), 118-128. <https://doi.org/10.26460/ed.en.v5i2.2957>