

ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk mengkaji secara mendalam dampak dari *customer delight*, *service quality*, dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir, Sumatera Utara, Indonesia. Hipotesis penelitian adalah *customer delight*, *service quality*, dan *customer trust* secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Studi ini dilakukan dengan menerapkan metode pendekatan kuantitatif dan pelaksanaannya berlangsung pada bulan Maret tahun 2024 di Raja Hotel Samosir, yang terletak di Pantai Pasir Putih No.1, Parbaba Dolok, Kec. Pangururan, Kabupaten Samosir, Sumatera Utara. Sampel penelitian yang digunakan sejumlah 86 responden yang dipilih secara cermat sesuai dengan pada kriteria yang dan telah ditetapkan. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang melampaui harapan pelanggan (*Customer delight*), kualitas layanan (*Service quality*), serta kepercayaan pelanggan (*Customer trust*) memberikan kontribusi yang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir. Uji t mengungkapkan bahwa *Customer delight* (koefisien regresi 0,213, $t = 4,599$, Sig. = 0,000), *Service quality* (koefisien regresi 0,096, $t = 3,369$, Sig. = 0,001), dan *Customer trust* (koefisien regresi 0,103, $t = 2,432$, Sig. = 0,017) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel ini menjelaskan 40,6% variasi LoyalitasPelanggan ($R^2 = 0,406$). Peningkatan dalam aspek *Customer delight*, kualitas layanan, dan kepercayaan akan memperkuat Loyalitas Pelanggan, yang pada akhirnya mendorong kemungkinan retensi pelanggan lebih tinggi serta penyampaian rekomendasi positif terhadap hotel.

Kata kunci: Pengaruh *Customer delight*, *Service quality* Dan *Customer trust* Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Raja Hotel Samosir.

ABSTRACT

The research aims to examine in depth the impact of customer delight, service quality, and customer trust on customer loyalty at Raja Hotel Samosir, located in North Sumatra, Indonesia. The main hypothesis suggests that these three factors have a significant impact on customer loyalty. The research, conducted in March 2024 at Raja Hotel Samosir, Pantai Pasir Putih No.1, Parbaba Dolok, Pangururan District, Samosir Regency, employed a quantitative approach with 86 respondents selected through purposive sampling. The results reveal that Customer delight, Service quality, and Customer trust all have a significant positive influence on customer loyalty. Specifically, t-test results show that Customer delight (regression coefficient = 0.213; $t = 4.599$; Sig. = 0.000), Service quality (regression coefficient = 0.096; $t = 3.369$; Sig. = 0.001), and Customer trust (regression coefficient = 0.103; $t = 2.432$; Sig. = 0.017) each positively and significantly contribute to customer loyalty. These three variables together explain 40.6% of the variance in customer loyalty ($R^2 = 0.406$). Therefore, enhancing Customer delight, improving Service quality, and strengthening Customer trust are key strategies for boosting customer loyalty, which can increase retention rates and generate positive word-of-mouth for the hotel.

Keywords: *The Influence of Customer delight, Service quality and Customer trust on Customer loyalty at Raja Hotel Samosir.*