

ABSTRAK

PENGARUH MEDIA SOSIAL, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS FISIK TERHADAP BRAND IMAGE PADA ROSA HOSTEL BANDAR LAMPUNG

Oleh :
HARRY HARDIANTO

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh media sosial, kualitas pelayanan, dan fasilitas fisik terhadap brand image Rosa Hostel di Bandar Lampung. Latar belakang penelitian berangkat dari meningkatnya okupansi Rosa Hostel sepanjang tahun 2024 yang disertai dengan kenaikan jumlah keluhan pelanggan, sehingga diperlukan upaya memperkuat citra merek melalui pengelolaan media sosial, peningkatan layanan, dan penyediaan fasilitas yang memadai.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner ber-skala Likert lima poin kepada 100 responden yang merupakan tamu Rosa Hostel. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial, kualitas pelayanan, dan fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap brand image, baik secara parsial maupun simultan. Di antara ketiganya, fasilitas fisik memberikan pengaruh paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan strategi digital, konsistensi layanan, dan peningkatan fasilitas untuk memperkuat citra positif Rosa Hostel di mata konsumen.

Kata Kunci : Media Sosial, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, Brand Image, Hostel