**ANALISIS DIMENSI *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA *BEST CITY HOTEL* YOGYAKARTA**

**Fatia**

# Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai analisis *Customer Engagement* Pada *Best City Hotel* Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Best City Hotel* Yogyakarta sebanyak 50.531. Sampel dalam penelitian ini sejummlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling.* Teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi aggota sampel, dengan cara *simple random sampling* karena dalam pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Pengujian statistik yang digunakan adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean.* Dari uji validitas *r* hitung > *r* tabel. Sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dari uji reliabilitas adalah 0,854 lebih besar dari *r* tabel 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dimensi *customer engagement* pada *Best City Hotel* Yogyakarta secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,63. Secara keseluruhan, yang berarti penilaian pelanggan mengenai dimensi *customer engagement* dari dimensi *identification, enthusiasm, attention, absorption* dan *interaction* menyatakan bahwa pelanggan setuju terkait pernyataan dimensi *customer engagement* seperti yang diterapkan oleh *Best City Hotel* Yogyakarta.

**Kata Kunci**: *Customer Engagement*



***ANALYSIS OF DIMENSION CUSTOMER ENGAGEMENT IN THE BEST CITY HOTEL YOGYAKARTA***

***Fatia***

# *Abstract*

*This study aims to determine the analysis of Customer Engagement at the Best City Hotel Yogyakarta. The population in this study were 50,531 customers of Best City Hotel Yogyakarta. The sample in this study is 100 respondents. The sampling technique in this study used probability sampling. This technique is a sampling technique that provides equal opportunities for each member of the population to be selected as an aggregate sample, by simple random sampling because the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. The data collection technique is done through a questionnaire. The statistical tests used are validity test analysis, reliability test, and arithmetic mean. From the validity test r count > rtable. So that all the instruments used in this study are valid and the reliability test is 0.854 which is greater than r table 0.70 which indicates that the research instrument used to measure the variables of this study can be said to be reliable. The conclusion of this study is that the dimensions of customer engagement at the Best City Hotel Yogyakarta have an average value of 3.63. Overall, which means that the customer's assessment of the dimensions of customer engagement from the dimensions of identification, enthusiasm, attention, absorption, and interaction states that customers agree with statements related to the dimensions of customer engagement as applied by Best City Hotel Yogyakarta.*

***Keywords:*** *Customer Engagement*