

ABSTRAK

Saat ini isu lingkungan hidup merupakan permasalahan yang serius menyangkut kehidupan manusia. Konsekuensi dari hal tersebut membuat masyarakat, organisasi, maupun perusahaan harus meningkatkan tanggung jawab terhadap lingkungan yaitu dengan membangun strategi yang dapat menjamin kelangsungan lingkungan hidup, seperti menerapkan strategi pemasaran hijau. Pemasaran hijau telah banyak diterapkan pada industri perhotelan, banyak hotel yang mengembangkan strategi pemasaran hijau untuk memenuhi permintaan konsumen yang sadar lingkungan.

Novotel Bandung merupakan satu-satunya hotel di kota Bandung yang telah menerapkan strategi pemasaran hijau, salah satu program yang dilakukannya bernama program PLANET21. Program tersebut menggerakkan perusahaan untuk bertanggung jawab kepada lingkungan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor – faktor pemasaran hijau yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada hotel Novotel Bandung.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, berdasarkan tipe analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 400 responden yang merupakan pelanggan hotel Novotel Bandung.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form*. Pengolahan data untuk mencari validitas, reliabilitas, uji deskriptif serta uji regresi linear berganda peneliti menggunakan program SPSS ver. 22.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa tanggapan responden terhadap faktor - faktor pada pemasaran hijau yang dapat di kategorikan baik pada setiap variabelnya dan juga tanggapan responden terhadap loyalitas termasuk pada kategori baik. Serta hasil dari pengaruh variabel *brand*, *relationship*, dan *green equity* terhadap loyalitas terbukti berpengaruh positif signifikan secara parsial maupun simultan, namun pada variabel *value* terbukti tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Ekuitas pelanggan, hotel hijau, pemasaran hijau, manajemen perhotelan, preferensi tamu hotel.