

VIRGADIANSALFI OHELLO. NPM : 91611404122071. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ZAITUN HOTEL TOLAI.** Dibimbing oleh Bapak Lefrand Mango dan Ibu Ni Kadek Sriwati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Zaitun Hotel Tolai. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui Wawancara (*Intervie*), Teknik dokumentasi, dan Daftar pertanyaan (Kuisisioner). Data diolah dengan menggunakan metode analisis regresi berganda menggunakan alat statistical program for social science (SPSS).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi berikut ini.

$$Y = -0,985 + 0,193X_1 - 0,203X_2 + 0,152X_3 + 0,796X_4 + 0,113X_5$$
 Secara simultan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Zaitun Hotel Tolai (sig F $0,000 < \alpha 0,05$). Secara parsial variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel jaminan (sig t $0,001 < \alpha 0,05$), sedangkan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Zaitun Hotel Tolai. Koefisien korelasi (*multiple r*) yaitu sebesar 0,923 atau 92,3% , artinya bahwa tingkat korelasi (hubungan) variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Zaitun Hotel Tolai berada pada tingkat hubungan sangat kuat (0,80 – 1,000), dan koefisien determinasi (*R square*) yaitu sebesar 0,852 atau 85,2%. Artinya, bahwa 85,2% dari kepuasan konsumen pada Zaitun Hotel Tolai dapat dijelaskan oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan sisahnya sebesar 14,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zaitun Hotel Tolai adalah variabel Jaminan (X_4) dengan nilai koefisien Beta (β) sebesar 0,796.

Kata Kunci : Bukti Langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Suatu ungkapan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas

Kasih Karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan