

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL X SURABAYA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel yang berkunjung. Dan sampel yang diambil adalah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui ada tidaknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis data dengan uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara bersama-sama variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Melalui pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai $R = 0,98$ artinya tidak ada hubungan yang cukup erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel X yaitu sebesar 9,8 %. Hal ini disebabkan oleh pelanggan yang tidak begitu memperhatikan kualitas pelayanannya melainkan tempat istirahat yang tenang dan jauh dari kebisingan jalan raya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan