

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL PUTRI AGUNG DI BARADATU KABUPATEN WAY KANAN

Oleh

SUCI FITRIA

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hotel Putri Agung merupakan salah satu jasa perhotelan yang berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Putri Agung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Putri Agung Way Kanan.

Objek penelitian ini adalah konsumen yang sedang atau pernah menginap di Hotel Putri Agung Way Kanan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verifikatif dan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif maka dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Untuk melihat kontribusi setiap variabel bebas secara parsial digunakan uji t dan untuk menguji hipotesis digunakan uji F.

Kontribusi variabel dimensi kualitas pelayanan (X) berperan dalam mempengaruhi Variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 63% dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan (X) yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan berpengaruh positif terhadap variable kepuasan konsumen (Y).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepuasan Konsumen Hotel.

ABSTRACT

THE EFFECT OF DIMENSIONS OF THE QUALITY OF SERVICE SERVICES ON THE CONSUMER SATISFACTION OF PUTRI AGUNG HOTEL IN BARADATU, WAY KANAN DISTRICT

BY

SUCI FITRIA

Service quality is all forms of activities carried out by the company to meet consumer expectations. Service in this case is defined as services delivered by service owners in the form of convenience, speed, relationship, ability and hospitality that are addressed through attitudes and characteristics in providing services for customer satisfaction. Putri Agung Hotel is one of the hospitality services that is committed to always improving service quality.

The problem in this study is whether the dimensions of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability and assurance have an influence on customer satisfaction Emersia Hotels and Resorts. The purpose of this study was to determine the effect of the dimensions of service quality on consumer satisfaction at the Great Princess Hotel Way Right.

The object of this research is consumers who are or have stayed at the Putri Agung Way Kanan Hotel. The research design used is descriptive verification research and to find out whether there is a positive influence, in this study using multiple linear regression analysis. To see the contribution of each independent variable partially used the t test and to test the hypothesis used the F test.

Contributions of service quality dimension variables (X) play a role in influencing Y variables (consumer satisfaction) by 63% and the remaining 37% are influenced by other variables. On the results of the t test it is known that the dimensions of service quality (X), namely physical evidence, empathy, responsiveness, reliability and assurance have a positive effect on variable customer satisfaction (Y).

Keywords: *Service Quality, physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, assurance, hotel customer satisfaction.*