

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL BROTHERS INN BABARSARI

Nabila Dwi Saraswati

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Brothers inn Babarsari serta berbagai kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Brothers inn Babarsari guna meningkatkan kepuasan konsumen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Hotel Brothers inn Babarsari sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu dengan menyeleksi responden atas dasar memberi kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji t, koefisien determinasi, dan *arithmetic mean*. Berdasarkan hasil hasil regresi linier sederhana $Y=5.422+0,485X$ maka dapat diartikan bahwa bilangan konstan mempunyai nilai sebesar 5.422 (positif), yaitu apabila kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan konsumen akan meningkat. Berdasarkan uji t diketahui kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 10.849 lebih besar > dari 1.6608 (nilai sig. 0,000 < 0,05) H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi *Adjusted R Square* berkontribusi sebesar 54,6%, artinya 54,6% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT BROTHERS INN HOTEL BABARSARI**

Nabila Dwi Saraswati

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Hotel Brothers inn Babarsari and various service policies implemented by the Hotel Brothers inn Babarsari in order to increase customer satisfaction. The approach used in this research is quantitative data analysis with the case study method. The data collection techniques used were observation, documentation and distributing questionnaires to 94 respondents to the Hotel Brothers inn Babarsari's customers. The sampling technique was purposive sampling, namely selecting respondents on the basis of providing certain criteria made by the researcher in accordance with the research objectives. The statistical tests used in this study are validity, reliability, classical assumption tests, simple linear regression, t test, coefficient of determination, and mean arrhythmia. Based on the results of simple linear regression $Y = 5.422 + 0.485X$, it means that constant sayin has a value of 5.422 (positive), that is, if the quality of service is getting better, customer satisfaction will increase. Based on the t test, it is known that service quality has a value of t count of 10.849 greater than 1.6608 (sig. 0.000 <0.05) Ho is rejected and Ha is accepted, which means that there is a positive influence between service quality and customer satisfaction. Analysis of the coefficient of determination Adjusted R Square contributed 54.6%, meaning that 54.6% of service quality had an effect on customer satisfaction, while 45.4% was influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*