



## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU**

Oleh :

**FITRI ARDIANIS**  
**NIM. 11471202045**

*Penelitian ini dilakukan pada tamu atau pelanggan hotel grand jatra pekanbaru yang telah menggunakan jasa hotel grand jatra pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode metode accidental sampling, yaitu mengambil sampel yang secara kebetulan ditemui oleh penulis dan memenuhi kriteria sebagai konsumen Hotel Grand Jatra Pekanbaru, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan**