

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN PADA HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU

NOFRI SAPUTRA

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Komsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat uji SPSS versi 2.0 for Windows. Dalam mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan teknik analisis regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. Variabel data penelitian Y adalah Keputusan Konsumen dan X adalah Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi.

Dari hasil penelitian, diperoleh nilai untuk variable Kualitas Pelayanan (X1) t-hitung 3,854 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Untuk variable Fasilitas (X2) t-hitung 3,867 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Untuk variable Lokasi (X3) t-hitung 3,427 dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ berarti bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Dari hasil penelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh nilai F-hitung 39,211 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Sedangkan berdasarkan perhitungan nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh Adjusted R^2 sebesar 0,537. Hal ini berarti persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah sebesar 53,7%. Sedangkan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.