

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.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN DI HOTEL NETRA UJUNG BATU

Oleh

MARIONO SAPUTRA

11071103966

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu. Dalam hal ini, penulis akan menganalisis variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta menguji pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Jenis data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel yang berjumlah 100 orang. Analisis data untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa (1) Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,041 < 0,05$, (2) Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$, (3) Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$, (4) Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen dengan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$, (5) Empaty berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$, (6) Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $23,778 > 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING SERVICES LODGING IN HOTEL NETRA UJUNG BATU

By

MARIONO SAPUTRA
11071103966

The purpose of this study was to determine how the influence of service quality on consumer satisfaction in using the services of lodging Hotel Netra in Ujung Batu, to determine how much influence the quality of service to customer satisfaction in using Netra Hotel lodging services in Ujung Batu. In this case, the author will analyze the independent variables consist of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy and test the effect on the dependent variable is customer satisfaction. The type of data in this study derived from primary data. The population in this study are all consumers who use the services of lodging Hotel Netra in Ujung Batu. This research uses accidental sampling method. Accidental sampling is a sampling technique based on chance, that anyone who by chance met with investigators can be used as a sample of 100 people. Analysis of the data to test the hypothesis of the study used multiple linear regression analysis. Based on this research, it is known that (1) Physical evidence affects customer satisfaction with significant value $0.041 < 0.05$, (2) Reliability affects customer satisfaction with significant value $0.005 < 0.05$, (3) Responsiveness effect on consumer satisfaction with significant value $0.040 < 0.05$, (4) Guarantees effect on consumer satisfaction with significant value $0.045 < 0.05$, (5) Empaty affects customer satisfaction with significant value $0.047 < 0.05$, (6) the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy bersama effect both on customer satisfaction in using the services of accommodation in Ujung Batu Netra hotel with value of $F > F_{table}$ is $23.778 > 3.09$ with significance $0.000 > 0.05$.

Keywords : *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction.*