

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kusuma Sahid Prince Solo. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kusuma Sahid Prince Solo dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kusuma Sahid Prince Solo

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data memiliki nilai Asymp. Sig 0,510 > 0,05 sehingga dapat dijelaskan data berdistribusi normal. Dari Uji Multikolinieritas dijelaskan bahwa nilai *tolerance* menunjukkan hasil lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, hal ini berarti bahwa tidak terjadi multikolonieritas. Dari hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa terdapat korelasi yang tidak signifikan. Hal ini dilihat dari nilai Sig 0,259 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Dari hasil uji analisis regresi linier sederhana koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 1.344, artinya bahwa setiap penambahan 1 poin kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* maka akan menambah kepuasan konsumen sebesar 1.344 dengan asumsi variabel lain tetap.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,306, hal ini berarti bahwa variabel kepuasan konsumen 30,6 % dipengaruhi oleh Variable kualitas pelayanan sisanya 69,4% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil t_{hitung} sebesar (13.252) dengan nilai sig (0,000) < 0,05 H_0 : ditolak sehingga dapat diartikan terdapat pengaruh yang berarti kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Kusuma Sahid Prince Solo di tunjukkan dengan nilai sig. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Kusuma Sahid Prince Solo sebesar 30,6%

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Hotel Kusuma Sahid Prince Solo