

## ABSTRAK

Kota Bandung menjadi kota destinasi wisata bagi para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, menjadikan kebutuhan akomodasi seperti hotel semakin meningkat dan menimbulkan persaingan. Manajemen hotel salah satunya adalah Hotel Tebu harus dapat mempersiapkan cara agar para konsumen terus menggunakan jasa mereka dengan bertujuan akan keberhasilan perusahaan itu sendiri atau untuk mendapatkan kepuasan dari para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tebu Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

Kualitas layanan merupakan ciri produk ataupun layanan yang mempunyai kelebihan dalam memberikan memuaskan kebutuhan baik secara nyata maupun tersirat. Kepuasan pelanggan merupakan rasa senang ataupun kecewa yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara kinerja dan harapannya. Penelitian ini mengadopsi penelitian (Nunkoo et al., 2019) skala holistik untuk mengukur kualitas pelayanan di bidang hotel, yaitu *Scale of Service Quality in Hotels (SSQH)*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan tipe penelitian yaitu kausal. Karakteristik penelitian pada dimensi waktu dan bersifat *cross sectional method*. Sampel penelitian sebanyak 96 orang yang merupakan pelanggan Hotel Tebu. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Penelitian menghasilkan informasi bahwa tanggapan responden atas kualitas pelayanan yang meliputi indikator infrastruktur akomodasi, kualitas kamar, meja depan, makanan dan minuman, keramahan, keselamatan dan keamanan, sikap dan perilaku karyawan, interaksi karyawan dan waktu tunggu termasuk kategori cukup baik sedangkan dimensi keahlian karyawan termasuk kategori baik. Hasil skor rata-rata untuk kualitas pelayanan sebesar 66,84% dalam kategori cukup baik. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan dinyatakan baik, terlihat dari nilai rata-rata mencapai 68,06%. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh atas kepuasan pelanggan pada Hotel Tebu baik secara simultan maupun parsial.

Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial akomodasi, sikap dan perilaku karyawan, interaksi ke pelanggan, keahlian karyawan, kualitas makanan dan minuman, kualitas meja depan kualitas ruangan, keselamatan dan keamanan, keramahan dan waktu tunggu memberikan pengaruh atas kepuasan pelanggan. Hasil uji secara bersama-sama atau simultan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang dapat dikemukakan bahwa pihak Hotel harus senantiasa melakukan peningkatan kualitas layanannya kepada konsumen dengan memperhatikan kebersihan, kelengkapan dan fasilitas hotel serta menerima aduan konsumen dengan memberikan solusi yang tepat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Hotel Tebu