

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL REDDOORZ TIRTAYASA KALIBALOK KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Bernaditus Lili Ariyanto

22612010057

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Penelitian ini dilakukan pada hotel RedDoorz Tirtayasa Kalibalok Kota Bandar Lampung dengan jenis penelitian kuantitatif

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis validitas, realibilitas, normalitas, linier sederhana, statistik dan koefisien determinasi. Dengan populasi responden pelanggan hotel RedDoorz Tirtayasa Kalibalok Kota Bandar Lampung. Yang berjumlah 100 responden dengan teknik non-probability sampling yaitu accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan persamaan $Y = A + BX$ atau $Y = 1.312 + 0,592 X$. variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan dan signifikan dengan nilai 7,006 yang lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikan 0,000. Berdasarkan hasil output model summary besarnya R square adalah 0,334 sama dengan 33,4% yang artinya bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan pelanggan hotel RedDoorz Tirtayasa Kalibalok Kota Bandar Lampung. Sebesar 33,4% sedangkan sisanya 66,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar model faktor ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan