

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sunset Pangandaran. Penelitian ini menggunakan riset kuantitatif yaitu dengan menggunakan survey dan kuesioner terhadap 50 pengunjung hotel Sunset Pangandaran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Ditemukan hasil bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sunset Pangandaran dan variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sunset Pangandaran.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

