

## ABSTRAK

### **Aka Alfarizi (1209240012): Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Pondok Sabaraya Kabupaten Bandung**

Berdasarkan studi kasus yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwasanya terdapat beberapa permasalahan dan keluhan yang muncul dari para konsumen terkait fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff hotel Pondok Sabaraya. Selain itu penulis menemukan gap penelitian berupa inkonsistensi hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan sekaligus melahirkan permasalahan yang menarik untuk diteliti.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan asumsi tersebut, maka hipotesis yang diajukan yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini variabel fasilitas menggunakan teori dari (Tjiptono, 2015), pada variabel kualitas pelayanan menggunakan teori dari (Parasuraman, 1988), sedangkan pada variabel kepuasan konsumen menggunakan teori dari (Irawan, 2002).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif verikatif, dengan pemilihan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 150 responden yang merupakan konsumen Hotel Pondok Sabaraya Kabupaten Bandung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji t (parsial), uji f (simultan) dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 26, fasilitas secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditandai dengan nilai t hitung  $>$  t tabel, yaitu  $3,125 > 1,976$ . Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditandai dengan nilai t hitung  $>$  t tabel, yaitu  $5,443 > 1,976$ . Secara simultan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Pondok Sabaraya Kabupaten Bandung, yang ditandai dengan nilai f hitung  $>$  f tabel, yaitu  $37,964 > 3,06$ .

**Kata kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen**