

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL POP DI BANDAR LAMPUNG

Oleh :

Riska Silvana

Saat ini persaingan semakin ketat menuntut para pelaku bisnis mampu untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Khususnya bisnis perhotelan, perusahaan harus mempunyai nilai di mata pelanggan dan manajemen yang baik sehingga tujuan dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Tujuan Penelitian ini yaitu mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop di Bandar Lampung. Teknik yang digunakan yaitu Regresi sederhana. Populasi penelitian ialah semua tamu yang pernah menginap di Hotel Pop Bandar Lampung pada tahun 2019 yang berjumlah 45,222 dan sampel sebanyak 100 responden. Hasil Penelitian bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hotel Pop Bandar Lampung sebaiknya lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan,kepuasan konsumen