

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan dunia industri dan persaingan global, termasuk dalam bidang industri dan jasa. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh masing-masing perusahaan harus memiliki kemampuan yang siap menghadapi persaingan di era globalisasi. Salah satu persiapan yang berkaitan dengan sumber daya manusia adalah mempersiapkan kinerja dari masing-masing sumber daya manusia itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas termasuk pada kualitas pelayanannya. Ahadiat Hotel & Bungalow Bandung merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, jasa tersebut berupa pelayanan dalam bentuk penginapan, *ballroom*, ruang rapat, restoran, dan area bermain. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Ahadiat Hotel & Bungalow Bandung perlu melakukan penelitian tingkat kepuasan pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu metode skala likert. Metode tersebut memiliki lima variabel yang berupa bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu dengan penyebaran kuesioner yang didalamnya memuat sepuluh pernyataan dari lima variabel yang disebar ke 255 responden dalam kurun waktu dua bulan. Kemudian hasil kuesioner tersebut akan diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan tingkat kepercayaan sebesar 5% serta hipotesis awal yang menyatakan bahwa  $H_0$  : tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dan  $H_1$  : adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil pengolahan data yang menunjukkan nilai cronbach alpha sebesar 0.709 yang menyatakan bahwa variabel penguji memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Pada metode skala likert nilai indeks kategori tertinggi sebesar 90% atau 230 responden menyatakan puas terhadap daya tanggap yang diberikan oleh karyawan terhadap konsumen.

Kata kunci : kolerasi, kepuasan pelanggan, dan skala likert

## ***ABSTRACT***

Along with the development of the industrial world which is directly proportional to global competition, including in the field of industry and services, The human resources owned by each company must have the ability to be ready to face competition in the era of globalization. One of the preparations relating to human resources is preparing the performance of each human resources. Quality of service is a form of consumer assessment for the level of service received with the expected level of service. Ahadiat Hotel & Bungalow Bandung is a company engaged in the service sector. Services in the form of services in the form of lodging rooms, ballrooms, meeting rooms, restaurants and play areas. To increase customer satisfactions, Ahadiat Hotel & Bungalow Bandung needs to research the level of customer satisfaction. One method that can be used is the Likert scale method. This method has five variables in the form of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The technique used in data collection is by distributing questionnaires which contained ten statements from five variables distributed to 255 respondents within a period of one month. Improve services of the hotel, a study of several variables was conducted. The method used is the likert scale method with five variables in the form of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy, with data collection in the form of questionnaires to be processed using SPSS with a confidence level of 5% and an initial hypothesis stating that  $H_0$  : there is no influence of facilities on customer satisfaction and  $H_1$  : there is an influence of facilities on customer satisfaction with the results of data processing which shows a cronbac alpha value of 0.709 which states that the examiner variable has an influence on service quality so it can be concluded that  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected. The highest category index value in the likert scale method is 90% which is obtained by the responsiveness variable which states that the employees of Ahadiat Hotel & Bungalow Bandung have good abilities so that they are responsive to any problems faced by customers.

Keywords : correlation, customer satisfaction, and Likert scale