

# **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu**

## **ABSTRAK**

Fasilitas adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggannya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi dari jasa. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah pelanggan menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan pelanggan yang menggunakannya terpenuhi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) Mengetahui pengaruh Fasilitas di Padma Hotel Bandung. (2) Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan di Padma Hotel Bandung. (3) Mengetahui Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung. (4) Mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung. (5) Mengetahui seberapa besar hubungan Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Sampel yang diambil sebanyak 98 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalistik, perhitungan nilai korelasi, analisis regresi berganda, nilai koefisien determinasi, uji t dan melakukan pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan bantuan *Software SPSS 23.0*.

Berdasarkan hasil penelitian maka pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu adalah Cukup, ini diketahui dari nilai korelasi 0,777 (X1) & 0,811 (X2) dan nilai koefisien determinasi 83,8%. Dan hasil yang didapat dari analisis regresi berganda adalah  $Y = -1,339 + 0,210 X_1 + 0,404 X_2 + e$ . Hasil pengujian hipotesis dengan  $\alpha = 0,5 \%$ , maka diperoleh t-hitung Fasilitas adalah 3,728 dan Kualitas Pelayanan adalah 5,575 dan t-tabel adalah 1,985, hasil perhitungan menunjukkan tingkat signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu (Y).

**Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu**

## ***Influence of Facilities and Service Quality on Guest Satisfaction***

### ***ABSTRACT***

*Facilities are the environments in which services are delivered and where the company and its customers interact, as well as any tangible components that facilitate the performance or communication of services. Service quality is a measure of how good the level of service provided is in accordance with customer expectations. Customer satisfaction is an emotional assessment of the customer after the customer uses a product where the expectations and needs of the customer using it are met.*

*This research was conducted to determine (1) Knowing the effect of facilities at Padma Hotel Bandung. (2) Knowing the influence of Service Quality at Padma Hotel Bandung. (3) Knowing Guest Satisfaction at Padma Hotel Bandung. (4) Knowing how much influence the facilities and service quality on guest satisfaction at Padma Hotel Bandung. (5) Knowing how much the relationship between Facilities, Service Quality and Guest Satisfaction at Padma Hotel Bandung.*

*Methods used in this research is a method. descriptiveThe data used is primary data and secondary data collected through the spread of the questionnaire by using 5 points. likert scale. Samples taken as many as 98. Respondents analysis techniques used was a test the validity of, realibilitas, test normalistik, test correlation value, calculations multiple regression analysis, the value of the coefficients, determination t test and to test the hypothesis in partial to use some help spss 23.0. software.*

*The results of research and the influence of Facilities and Service Quality on Guest Satisfaction in enough, it is known from correlation value 0,777 (X1) & 0,811 (X2) and value of the coefficients determined 83,8 %. And the results obtained from multiple regression analysis is  $y = (-1,339) + 0,210 (X_1) + 0,404 (X_2) + e$ . test results hypothesis with  $\alpha = 0,5 \%$ , then obtained t \_ count Facilities is 3,728 and Service Quality is 5,575 and t \_ table was 1,985, a rough estimate shows the level of significance as much as 0.000 & lt; 0.05 then ho rejected or in other words Facilities and Service Quality ( x ) significant impact on Guest Satisfaction ( y ).*

***Keywords : Facilities, Service Quality, Guest Satisfaction***