

## ABSTRAK

Putri Ayu Cahyanti. 2020. Skripsi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), promosi ( $X_2$ ), fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui manakah variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan atau yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pada variabel yang digunakan meliputi variabel independen dan dependen. Variabel independennya yaitu kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas. Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden sebanyak 40 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisa statistic yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 *for windows*. Penelitian ini menggunakan uji data yaitu uji validitas dan uji reliabel. Selanjutnya penelitian ini menggunakan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonnieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokolerasi. Uji hipotesisi yang terdiri dari analisis regresi berganda, uji f, uji t dan uji dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Secara Simultan atau uji f diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 92,696 dengan tingkat signifikan  $0,000 < \text{nilai probability } 5\%$ ., maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (2) secara Parsial atau uji t pada kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  sebesar  $8,838 \geq 1,678$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, pada promosi diperoleh nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  sebesar  $2,345 \geq 1,678$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, pada fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  sebesar  $2,161 \geq 1,678$  menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan, promosi dan kualitas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. (3) berdasarkan uji t atau uji parsial yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tampiaro Probolinggo adaah variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

Putri Ayu Cahyanti. 2020. Essay. "The Effect of Service Quality, Promotion and Facilities on Customer Satisfaction at Hotel Tampiaro, City of Probolinggo". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

This research was conducted at Tampiaro Hotel, Probolinggo City with the aim of knowing the effect of service quality variables (X1), promotion (X2), facilities (X3) on customer satisfaction (Y). This is done because the researcher wants to know which variable has the most dominant or the greatest influence on customer satisfaction at Hotel Tampiaro, Probolinggo City.

This type of research is quantitative. The variables used include independent and dependent variables. The independent variables are service quality, promotion and facilities. While the dependent variable is customer satisfaction. The data used in this study are primary data and secondary data. Determination of the sample in this study using saturated sampling. This research was conducted using 40 respondents. Collecting data in this study were interviews, questionnaires and documentation. Statistical analysis was carried out with the help of the SPSS 22 for windows program. This research uses data test, namely validity test and reliable test. Furthermore, this study uses classical assumptions, namely normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test. Hypothesis test consisting of multiple regression analysis, f test, t test and dominant test.

The results showed that, (1) Simultaneously or the f test obtained  $F_{count}$  of 92.696 with a significant level of 0.000 < probability value of 5%, Then the conclusion is that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, meaning that service quality, promotion and facilities simultaneously influence satisfaction ( 2) Partially or t-test on service quality, the value of  $t_{count} \geq t_{table}$  is  $8,838 \geq 1,678$ , indicating that  $H_0$  is rejected and  $H_2$  is accepted, on promotion the value of  $t_{count} \geq t_{table}$  is  $2,345 \geq 1,678$  indicating that  $H_0$  is rejected and  $H_2$  is accepted, the value is obtained at the facility.  $t_{count} \geq t_{table}$  of  $2.161 \geq 1.678$  indicates that  $H_0$  is rejected and  $H_2$  is accepted, which means that service quality, promotion and quality have a partial effect on customer satisfaction. (3) based on the t test or partial test that dominantly influences customer satisfaction at Hotel Tampiaro Probolinggo, there is a variable service quality (X1).

**Keywords: Service Quality, Promotion, Facilities and Customer Satisfaction.**