

## ABSTRAK

Rozin, Febby. 2021. Skripsi. **Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ratna Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Ratna Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan para pelanggan yang menginap di Hotel Ratna Kota Probolinggo

Jenis Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan 2 variabel independen (lokasi dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4.477 pengunjung. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu sampling insidental dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Data diolah dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 22.

Hasil penelitian uji t (parsial) menunjukkan bahwa ada pengaruh lokasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,126 > 1,661$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan ada pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,840 > 1,661$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Uji F (simultan) menunjukkan bahwa lokasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $55,565 > 3,092$ ) dan nilai signifikan  $0,000 > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Ratna Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil analisis mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terlihat bahwa yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan uji parsial masing-masing variabel, dimana nilai *standardized coefficient* beta kualitas pelayanan sebesar (0,491) lebih besar dibandingkan dengan lokasi.

**Kata Kunci :** Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Rozin, Febby. 2021. Thesis. The Effect of Location and Service Quality on Customer Satisfaction at the Ratna Hotel Probolinggo City. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

*This research was conducted at the Ratna Hotel Probolinggo City with the aim of knowing the effect of location and service quality on the satisfaction of customers who stay at the Ratna Hotel Probolinggo City.*

*The type of research used is quantitative with 2 independent variables (location and service quality) and the dependent variable (customer satisfaction). The population in this study amounted to 4.477 visitors. The sampling technique used is non-probability sampling, namely incidental sampling with a total sample of 98 respondents. Data was processed using IBM SPSS Statistics 22.*

*The results of the  $t$  test (partial) show that there is an influence of location ( $X_1$ ) on customer satisfaction ( $Y$ ) with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.126 > 1.661$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ , and there is an effect of service quality ( $X_2$ ) on satisfaction customer ( $Y$ ) with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.840 > 1.661$ ) and a significant value of  $0.000 < 0.05$ . The  $F$  (simultaneous) test shows that location ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) have a simultaneous effect on customer satisfaction ( $Y$ ) with a value of  $F_{count} > F_{table}$  ( $55.565 > 3.092$ ) and a significant value of  $0.000 > 0.05$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that location variables and service quality simultaneously affect customer satisfaction at the Ratna Hotel Probolinggo City. Based on the results of the analysis of the variables that affect customer satisfaction, it appears that the dominant influencing customer satisfaction is the service quality variable. This is evidenced by the results of the calculation of the partial test of each variable, where the value of the standardized coefficient beta of service quality (0.491) is greater than the location.*

**Keywords :** *Location, Service Quality, Satisfaction Customer*