

ABSTRAK

Putri, Yuli Sinta Aprilika. 2018, Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Tampiaro Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Hotel Tampiaro Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Konsumen serta untuk mengetahui variabel manakah diantara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tampiaro Probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna jasa penginapan sebanyak 620 orang yang diambil sampel sebanyak 62 orang yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan delapan rumus yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, ujiF, ujiT, uji dominan dengan bantuan software SPSS 20.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid yaitu diatas 0,2500 dan hasil penelitian Uji Reliabilitas menunjukkan hasil yang reliabel yaitu diatas 0,60. Dari Uji T (pengujian secara parsial) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan hasil pengujian $0,000 < 0,025$ dan diperoleh nilai $T_{hitung} = 5,633$ sedangkan $T_{tabel} = 1,671$, sedangkan Kualitas Produk juga berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen dengan hasil uji $0,019 < 0,025$ diperoleh nilai $T_{hitung} = 2,402$ sedangkan $T_{tabel} = 1,671$ jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y secara sendiri (parsial). Dari hasil Uji F (pengujian secara simultan) variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan hasil $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $F_{hitung} = 29,752$ sedangkan $F_{tabel} 3,15$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y secara bersama-sama (simultan). Berdasarkan hasil analisis mengenai variabel yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen, terlihat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen adalah variabel Kualitas Pelayanan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil standarsized koefisien B (Beta) sebesar 0,571 lebih besar dibandingkan dengan variabel Kualitas Produk dengan standarsized koefisien B (Beta) yang hanya sebesar 0,243.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.