

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BOUTIQUE
JAMBUWULUK MALIOBORO HOTEL**

Raimundo Inacio C.P.De Araujo

No. Mhs : 141110072

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan dengan suatu pertimbangan tertentu dengan cara menentukan terlebih dahulu kriteria responden. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah konsumen Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel Yogyakarta yang minimal sudah berusia 20 tahun. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner (angket penelitian). Analisis data penelitian meliputi analisis deskriptif dan analisa dengan teknik regresi berganda.

Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresinya yaitu $Y = 0,249 + 0,206X_1 + 0,180X_2 + 0,215X_3 + 0,179X_4 + 0,201X_5$, dan diperoleh besarnya pengaruh kelima variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 52,2%. Kesimpulan penelitian ini adalah : 1) Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel Yogyakarta; dan 2) Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, kepuasan konsumen, Boutique Jambuwuluk Malioboro Hotel