

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN THE ALANA HOTEL
& CONVENTION CENTER YOGYAKARTA**

MUHAMMAD WILDAN YABNAS SAIF
NIM: 141100042

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
(wildan.yabnas@yahoo.com)

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan di The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta yang beralamat di Jalan Palagan Tentara Pelajar KM 7 Sleman Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Januari hingga bulan Februari 2016. Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menginap di The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta. Sedangkan metode pengambilan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu seperti konsumen yang pernah menginap minimal 2 kali di The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta. Metode analisis data meliputi Analisis Deskriptif, dan Analisis Kuantitatif dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) Secara bersama - sama variabel kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta dan 2) secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas (X_2), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta.

Implikasi dari penelitian ini bagi The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta adalah meningkatkan variabel kualitas pelayanan, terutama pada dimensi reliability, misalnya memberikan pelayanan yang cepat, proses administrasi akurat, karyawan horel tulus dalam memberikan bantuan atau memecahkan masalah pelanggan, memenuhi janji dengan tepat waktu, dan pada saat pelanggan datang sebaiknya dilayani dengan baik dan akurat. Begitu juga dengan peningkatan fasilitas hotel seperti membuat desain grafis Hotel Alana yang mencerminkan kebudayaan Yogyakarta, misalnya batik, tarian dan kebudayaan keraton, sehingga bangunan/desain grafis hotel mencerminkan ciri khas budaya Yogyakarta.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen