

ABSTRAKS

Industri perhotelan di Yogyakarta saat ini sudah berkembang pesat dengan banyaknya pembangunan hotel baru. Persaingan hotel-hotel di Yogyakarta ditunjukkan dengan adanya mutu pelayanan yang ditawarkan dari setiap manajemen hotel. Pada tahun 2020 terjadi penurunan pengunjung tamu cukup tinggi. Selain banyak hotel pesaing yang tersebar, penurunan pengunjung yang menginap di hotel Sri wedari diakibatkan karena Pandemi Covid-19. Selain itu dari hasil pengamatan langsung penulis saat melakukan magang diketahui fenomena yang merujuk pada pelayanan pegawai hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap studi kepuasan pelanggan pada Hotel Sri Wedari Yogyakarta. Teknik pengambilan data menggunakan instrument penelitian kuesioner dengan jumlah responden adalah 40 orang pengunjung dalam waktu tertentu di Hotel Sri Wedari Yogyakarta.

Berdasar analisis koefisien determinasi di atas, diperoleh besarnya nilai R square sebesar 0,661 yang berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Sri Wedari Yogyakarta sebesar 66,1%. Dan kemudian sisanya sebesar 33,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian. Hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,014 yang mana apabila signifikansi $< 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Sri Wedari Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

