

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen khususnya dalam industri perhotelan. Dalam industri perhotelan, para pelaku bisnis berupaya bersaing dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang terbaik guna memberikan tingkat kepuasan yang maksimal kepada konsumen. Salah satu contohnya adalah Hotel Kapsul Bobobox Malioboro, guna menciptakan kepuasan konsumen Bobobox berinovasi dengan teknologi *Internet of Things* (IoT) dalam menunjang berbagai fasilitas yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Hotel Bobobox Malioboro. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini menggunakan teori *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan strategi yang digunakan perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan hubungan layanan. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang didapatkan dari kuesioner. Teknik pengambilan sampel yaitu teknik *non probability sampling* dengan jenis *pusposive sampling*. Uji analisis menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 23. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, dibuktikan dengan hasil perhitungan t hitung lebih besar dibandingkan t tabel yaitu sebesar  $22,964 > 1,661$ , sehingga  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Tingkat hubungan antar variabel tergolong sangat kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,918 yang terletak pada interval 0,80-1,00. Hasil koefisien determinasi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 84,3%. Sebanyak 15,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Hotel, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Service quality is one of the factors that determine customer satisfaction, especially in the hospitality industry. In the hospitality industry, business people strive to compete by prioritizing the best quality of service in order to provide the maximum level of satisfaction to consumers. One example is the Bobobox Malioboro Capsule Hotel, in order to create customer satisfaction Bobobox innovates with Internet of Things (IoT) technology in supporting the various facilities provided. This study aims to determine how much influence service quality has on the level of customer satisfaction at Bobobox Malioboro Hotel. The type of research used is quantitative research with a survey method. This study uses the theory of Customer Relationship Management (CRM) which is a strategy used by companies to better understand customer needs with the aim of improving service relationships. The data source used is primary data obtained from questionnaires. The sampling technique is non-probability sampling technique with purposive sampling type. The analysis test used SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 23 software. The results showed a significant influence between variable X and variable Y, as evidenced by the results of the calculation of t count greater than t table which is  $22.964 > 1.661$ , so that  $H_0$  is rejected  $H_a$  is accepted. The level of relationship between variables is classified as very strong with a correlation value of 0.918 which lies in the interval 0.80-1.00. The coefficient of determination explains that service quality has an influence on customer satisfaction, which is 84.3%. Another 15.7% is influenced by other variables outside the study.*

*Keywords: Service quality, Hotel, Customer Satisfaction*