

## ABSTRAKSI

Chandra Indiartha, NIM: 152080044, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Penginapan (Villa) Bungalo Dikawasan Wisata Pantai Watukarung Pacitan. Pembimbing: Humam Santoso, M.AB. dan Didik Indrawanta, S.Sos., M.AB.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini termasuk penelitian eksplanatory. Penelitian ini dilaksanakan di penginapan (villa) Bungalo di kawasan Wisata pantai Watukarung Pacitan. Sampel yang digunakan adalah tamu menginap di villa Bungalo dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengambilan data menggunakan angket/ kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, yang sebelumnya telah diuji terlebih dahulu dengan uji multikolinieritas, normalitas dan heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan pada dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen. (2) *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (5) *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (6) *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan pada dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen. Saran untuk penelitian berikutnya hendaklah tidak hanya mereplikasi model yang sudah ada, melainkan dapat menambah variabel-variabel lain untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi dari kepuasan. Bagi pengelola penginapan villa Bungalo, disarankan agar meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kata Kunci: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Kepuasan Konsumen.