

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL SAHID RAYA YOGYAKARTA

R. Chandra Kurniawan

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Sahid Raya Yogyakarta”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Hotel Sahid Raya Yogyakarta dan untuk mengetahui dimensi kualitas jasa apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Sahid Raya Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* ini dikarenakan tiap-tiap elemen dalam populasi diketahui peluangnya untuk dapat dijadikan sampel dengan syarat-syarat tertentu yaitu konsumen pengguna jasa Hotel Sahid Raya Yogyakarta yang pernah menginap minimal 1 kali. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian karyawan Hotel Sahid Raya Yogyakarta yang berjumlah 100 orang. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan metode *Ordinary Least Square (OLS)*. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Hotel Sahid Raya Yogyakarta dan dimensi berwujud berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna jasa Hotel Sahid Raya Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan .