

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta. Dengan sampel pengguna jasa layanan Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta, dan responden pada penelitian ini berjumlah 60 orang. Data yang di kumpulkan yaitu melalui kuisioner yang dianalisis menggunakan regresi berganda dengan aplikasi SPSS v23

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, hal ini ditunjukkan pada hasil uji F dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ) dan angka (P Value) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil uji koefisien determinasi dengan nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0,05 yang dapat diartikan bahwa variabel independent ( bukti fisik, kehandalan, cepat tanggap, jaminan, dan empati) dapat menjelaskan variabel dependent ( kepuasan pelanggan) sebesar 50% sedangkan sisannya diterangkan oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh penulis.

Variabel bukti fisik, tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat signifikansi  $0,634 > 0,05$  sedangkan variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat signifikansi  $0,862 > 0,05$ . variabel cepat tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat signifikansi  $0,478 > 0,05$  dan variabel jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat signifikansi  $0,182 > 0,05$ . Sedangkan variabel empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena tingkat signifikansinya  $0,002 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa hanya variabel empati yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci : bukti fisik, kehandalan cepat tanggap, jaminan dan empati.

## **ABSTRACT**

*The main aim of this research is to understand the quality service upon the satisfaction of Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta customers. This research used sample from 60 customers, collected through questionnaire using multiple regression analysis in SPSS v23.*

*From the research, it can be concluded that service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) affect customers satisfaction. Simultaneously, it can be seen that Significance F is 95% ( $\alpha=0.05$ ) and P Value is  $0,000 < 0,05$  and the coefficient is determined with R square ( $R^2$ ) is 0.05. This means that 50% of the dependent variable can be determined through the independent variable (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) while the rest are determined by other factors that are not discussed by the writer.*

*Tangible, reliability, responsiveness, and assurance variables do not affect customer satisfaction because their significance values are  $0.634 > 0.05$ ,  $0.862 > 0.05$ ,  $0.478 > 0.05$ ,  $0.182 > 0.05$  respectively. On the other hand, empathy variables does affect customer satisfaction because its significance value is  $0.002 < 0.05$ . Hence, it can be concluded that empathy is the only variable that affects customer satisfaction.*  
*Keywords : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*