

ABSTRAK

Irmayanti Sulistiaty Thamrin, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Al-Badar Hotel Makassar* Skripsi ini di bimbing oleh (pembimbing I yaitu H. Sanusi A.M. dan pembimbing II Samsul Rizal).

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Al-Badar Hotel Makassar. Dengan tujuan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Al-Badar Hotel Makassar.

Penelitian ini menggunakan Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau di analisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistik. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Meliputi data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96 orang pelanggan pada Al-Badar Hotel Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelanggan, dengan nilai $t_{hitung} = 16,607$ sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,980 Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($16,607 > 1,980$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.