

## ABSTRAK

**SAMSIDAR 2017.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makassar. (dibimbing oleh Bapak A. Mappatempo dan Bapak Faidhul Adziem).

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makassar. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Denpasar Makassar. Adapun pengolahan data diperoleh dari data pengumpulan data kuesioner yang dibagikan kepada 80 responden. Adapun teknik analisis data yang digunakan yakni analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut bahwa berdasarkan hipotesis yang peneliti ajukan maka dilakukan uji t dan diperoleh output SPSS tersebut menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,976 dengan Sig 0,000 selanjutnya tingkat signifikansi model penelitian, maka nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t hitung untuk derajat kesalahan 5% ( $\alpha=0,05$ ) dan df ( $n-k = 80-2=78$ ) adalah sebesar 1,923 yang berarti bahwa t hitung (6,976) lebih besar dari t tabel 1,923 sehingga pengaruh variabel X terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa "kualitas layanan (*tangible, realibility, responsivines, assurance, emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.