

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGINAPAN HOTEL KARTIKA GRAHA MALANG

**FX. Hans Nurpratama**

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan, Malang)

e-mail : [fxhans17@gmail.com](mailto:fxhans17@gmail.com)

**Harinoto**

**M. Fakhrudin**

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan, Malang)

**Abstrak:** Penelitian bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Hotel Kartika Graha Malang baik secara parsial maupun simultan. Selain itu juga untuk mencari dimensi kualitas yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel bebas dalam penelitian ini Tangible/bukti fisik(X1), Reliability/ kehandalan (X2), Responsiveness/ ketanggapan (X3), Assurance/ jaminan (X4), Empathy (X5) . Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah kosumen atau tamu yang mengiाप di Hotel Kartika Graha Malang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat preferensi jawaban. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variable *Tangible*/bukti fisik(X1), *Reliability*/kehandalan (X2), *Responsiveness*/ketanggapan (X3), *Assurance*/jaminan (X4), *Empathy* (X5) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Secara simultan variable *Tangible*/bukti fisik(X1), *Reliability*/kehandalan (X2), *Responsiveness*/ketanggapan (X3), *Assurance*/jaminan (X4), *Empathy* (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen(Y). Variabel Realibility/ kehandalan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen(Y). Hotel Kartika Graha Malang hendaknya selalu konsisten dalam memperhatikan kebutuhan serta harapan-harapan konsumen, dikarenakan sebagian konsumen masih memilih persepsi kurang baiknya terhadap bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, serta empati yang diberikan oleh perusahaan. Disamping itu Hotel Kartika Graha Malang hendaknya melakukan pelayanan yang terus menerus untuk meningkatkan kehandalan supaya kehandalan yang di miliki tetap terjaga dengan baik.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.