

## ABSTRAK

Christina Yutiana Dewi

Tugas Akhir

Analisa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Hotel D'Season

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Hotel D'Season Surabaya. Latar belakang dalam penelitian ini yaitu di zaman yang modern ini persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak. Pihak hotel sebagai penyedia jasa berusaha memberikan pelayanan yang paling sesuai dengan harapan pengguna jasa perhotelan. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen maka terbentuk beberapa variabel yaitu harga, promosi dan kualitas pelayanan. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden, dengan deskripsi responden pria dan wanita, berumur 17-44 tahun keatas, mengetahui informasi D'Season, dan frekuensi menginap pada hotel D'Season. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis faktor, dan regresi linier berganda. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Variabel harga dan promosi berdampak pada kepuasan konsumen di Hotel D'Season Surabaya, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel D'Season Surabaya

Kata Kunci: Hotel, Regresi Linier, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

Christina Yutiana Dewi

Thesis:

Customer Satisfaction Factors Analysis at D'Season Hotel

This research aims to find out factors that influence the customer satisfaction of D'Season Hotel Surabaya. The background of the study is that it is interesting to observe nowadays business competition in Indonesia. The hotel as the service provider puts effort to give their best to meet customer expectations. The writer uses variables such as price, promotion, and service quality to identify factors that influence customer satisfaction. the number of respondents to be used in this research are 100 male and female respondents with 17-44 years of age who know the information about D'Season Hotel and frequently stayed at the hotel. Questionnaires were used to gather the data and accompanied by the Purposive Sampling technique. Data analysis methodology to be used in this research is factors analysis and double linear regression. the result of the research shows that price and promotion as variables have a significant impact on customer satisfaction at the D'Season hotel Surabaya while service quality does not give a significant impact on customer satisfaction at the D'Season Hotel Surabaya.

Keyword: Hotel, Regresi Linier, Consumer satisfaction