

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE, FACILITIES
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE
KABILA LAMONGAN HOTEL**

ABSTRACT

By : Ari Setya Rochman
NIM : 15042006

This study aims to find out: (1) the quality of service to customer satisfaction at Lamongan tribal hotels, (2) the effect of facilities on customer satisfaction in Lamongan tribal hotels, (3) the effect of location on customer satisfaction at Lamongan hotel chains. The design of this study uses quantitative research techniques. The population in the study was hotel visitors in the Lamongan tribe. The sampling technique in this study used purposive sampling with a total sample of 100 people. The technique of collecting data uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis techniques used to answer the hypothesis of this study are regression tests and t test. the results of this study indicate that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction in Lamongan tribal hotels, (2) facilities have a significant effect on customer satisfaction in Lamongan tribal hotels, (3) location has no significant effect on customer satisfaction in Lamongan tribal hotels.

Keywords : *Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
KABILA LAMONGAN**

ABSTRAK

Oleh : Ari Setya Rochman
NIM : 15042006

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan, (2) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan, (3) pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan. Desain penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian adalah pengunjung hotel kabilah Lamongan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah uji regresi dan uji t. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan, (2) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan, (3) lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel kabilah Lamongan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen