

Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan,Kepercayaan dan Fasilitas Pada Hotel Fave Rembang

BERTA KARNELIAN

(Pembimbing : Ida Farida, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201102372@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan fasilitas yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan maka jangan harap perusahaan dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan. Populasi adalah seluruh pelanggan Hotel Fave Rembang tahun 2015. sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan di Hotel Fave Rembang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas pada Hotel Fave Rembang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan

Building Customer Satisfaction through Service Quality ,Trust and Facilities at the Favehotels Rembang

BERTA KARNELIAN

(Lecturer : Ida Farida, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201102372@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Company engaged in the service must be able to maintain a good reputation in the eyes of its customers. The quality of good service and quality will tend to give more facilities to customers who use the services of the company. Regardless of the quality of service so do not expect the company can continue to maintain its image in the eyes of customers.

The population is all customers of Favehotels Rembang for the year 2015. The samples taken in the study are obtained to 96.04 and then rounded up to 100 people. This samples taken in this study is a customer at the Favehotels Rembang. The analytical tool used is multiple linear regression.

The results show that the service quality, trust and facilities at Favehotels Rembang effect on customer satisfaction either partially or simultaneously.

Keyword : service quality, trust, facilities, and customer satisfaction