**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA HOTEL MERCURE BENGKULU**

Oleh

Yozi Marleza 1)

Ahmad Soleh dan Yudi Irawan Abi 2)

**RINGKASAN**

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang di dalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Penelitian ini dilakukan di hotel Mercure bengkulu, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dibagikan kepada 99 responden di hotel mercure Bengkulu. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas,uji reabilitas, regresi linier berganda, dan koefisien determinasi dengan menggunakan IBM SPSS versi 25. Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yakni penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterprestasikan suatu simpulan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa apakah terdapat pengatuh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen menggunkan jasa hotel Mercure Bengkulu. Y = 1,134 + 0,227 X1 + 0,488 X2 + 0,242 X3 + ƐHasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,227 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,227. Koefesien regresi bernilai positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Harga (X2) adalah 0,488 artinya jika harga mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,488. Koefesien regresi bernilai positif antara harga dengan kepuasan konsumen. fasilitas (X3) adalah 0,242 artinya jika fasilitas mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,242. Koefesien regresi bernilai positif antara fasilitas dengan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen**

1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)

2) Dosen Pembimbing

***FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION USING THE SERVICES OF MERCURE BENGKULU HOTEL***

***By***

***Yozi Marleza 1)***

***Ahmad Soleh and Yudi Irawan Abi 2)***

***ABSTRACT***

*Hotel is an accommodation service business in which there are elements of service, comfort, and lodging facilities needed for those who want lodging facilities for family and vacation purposes. This research was conducted at Mercure Bengkulu hotel, the sampling technique in this study used purposive sampling technique and data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. The questionnaire was distributed to 99 respondents at Mercure Bengkulu hotel. The analytical tools used are validity test, reliability test, multiple linear regression, and coefficient of determination using IBM SPSS version 25. Hypothesis testing using the T test and F test. This type of research is quantitative, which is research that analyzes data quantitatively and then interprets a conclusion. In this study, the data sources used were primary data and secondary data. The purpose of this study is to test and analyze whether there is an effect of service quality, price and facilities on customer satisfaction using services of Mercure Bengkulu hotel. Y = 1.134+0.227 X1+0.488 X2 +0.242 X3+Ɛ. The results showed that Service Quality (X1) has a regression coefficient of 0.227, meaning that if the quality of service increases by 1, customer satisfaction will increase by 0.227. The regression coefficient is positive between service quality and customer satisfaction. Price (X2) is 0.488, which means that if the price increases by 1, customer satisfaction will increase by 0.488. The regression coefficient is positive between price and customer satisfaction. Facility (X3) is 0.242, which means that if the facility increases by 1, customer satisfaction will increase by 0.242. The regression coefficient is positive between facilities and customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Price, Facilities and Customer Satisfaction.*

*1) Student (Management)*

*2) Supervisors*