

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. This research is conducted at Parigata Resort & Spa Sanur. The population in this study is made up of consumers staying at Parigata Resort & Spa Sanur, and the sample size is 80 employees. The data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, partial correlation analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination test, F test, and t test. The results of the research indicate that: (1) service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, with a t-value of 5.639 and a significance of 0.000. (2) Facilities have a significant positive effect on customer satisfaction, with a t-value of 5.384 and a significance level of 0.000. (3) Simultaneously, both service quality and facilities significantly influence customer satisfaction, as evidenced by an F-value of 84.372 and a significance of 0.000. Researchers can be advised that Parigata Resort & Spa Sanur should always respond quickly to guest requests, procure the facilities that are still lacking, and provide services and amenities in accordance with what has been promised to guests.

Keywords: service quality, facilities, consumer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi penelitian ini dilakukan di Parigata Resort & Spa Sanur. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang menginap di Parigata Resort & Spa Sanur dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung 5,639 dan signifikansi 0,000. (2) fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung 5,384 dan signifikansi 0,000. (3) secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai F-hitung 84,372 dan signifikansi 0,000. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Parigata Resort & Spa Sanur hendaknya selalu memberikan respon yang cepat terhadap permintaan tamu, melakukan pengadaan fasilitas yang masih kurang dan memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada tamu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen