

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of Service Quality, Facilities, and Promotion on Customer Satisfaction at ZIN Canggu Resort and Villas. The research adopts a quantitative survey approach. A sample of 100 visitors to ZIN Canggu Resort and Villas was selected for this study. Quantitative data were collected using questionnaires and measured using a Likert scale. The analytical tool employed was multiple linear regression analysis using SPSS. The findings partially indicate that: 1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at ZIN Canggu Resort and Villas, 2) Facilities have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at ZIN Canggu Resort and Villas, 3) Promotion has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at ZIN Canggu Resort and Villas, 4) Service Quality, Facilities, and Promotion collectively have a significant effect on Customer Satisfaction at ZIN Canggu Resort and Villas.

Keywords: Service Quality, Facilities, Promotion, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada ZIN Canggü *Resort And Villas*. Jenis penelitian ini adalah survei kuantitatif. Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah 100 pengunjung ZIN Canggü *Resort and Villas*. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan metode pengumpulan menggunakan kuesioner dan diukur dengan skala Likert. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian sebagian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada ZIN Canggü *Resort and Villas*, 2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada ZIN Canggü *Resort and Villas*, 3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada ZIN Canggü *Resort and Villas*, 4) Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada ZIN Canggü *Resort and Villas*.

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