

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang. Data primer yang diperoleh dari 100 orang responden dan dianalisis menggunakan persamaan regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil persamaan regresi linear berganda yang diperoleh yaitu:  $Y = 7,564 + 0,394 X_1 - 0,056 X_2 - 0,073 X_3 + 0,008 X_4 + 0,253 X_5$ , nilai konstanta positif sebesar 7,564 adalah kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 0,394, variabel kehandalan ( $X_2$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi -0,056, variabel daya tanggap ( $X_3$ ) juga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi -0,073, variabel jaminan ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi 0,008 dan variabel empati ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi 0,253. Hasil uji t variabel bukti fisik  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,236 > 1,986$ ), kehandalan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,428 < 1,986$ ), daya tanggap  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,648 < 1,986$ ), jaminan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,084 < 1,986$ ) dan empati  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,782 > 1,986$ ). Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $10,850 > 2,31$ ) maka dapat dinyatakan secara statistik bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil uji koefisien determinasi tersebut 0,366 atau sebesar 36,6% yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Grand Arya sebesar 36,6% dan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.