# ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan Hotel Morielisa di Kuala Simpang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), uji t dan uji F. Dari hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu $\mathbf{Y = 2{,}694 + 0{,}080X_1 + 0{,}254X_2 + 0{,}258X_3 + 0{,}014X_4 + 0{,}133X_5}$**.** Nilai konstanta yaitu 2,694 yang berarti jika reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik bernilai 0 maka kepuasan konsumen adalah sebesar 2,694 satuan. Variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, Nilai *Adjusted R square* yaitu 0,502 atau apabila dipersentasekan sebesar 50,2%. Artinya, variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Morielisa Kuala Simpang sebesar 50,2% sementara sisanya 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan variabel Reliabilitas dan bukti fisik secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Morielisa di Kuala Simpang, artinya hipotesis ditolak. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Morielisa di Kuala Simpang dengan hasil uji F yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ (20,593 > 2,31) dan nilai $t_{sig}$ yaitu 0.000 < 0,05, artinya hipotesis diterima.