

## ABSTRAK

Skripsi yang mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Batik Jogjakarta” secara garis besar membahas mengenai pengaruh kualitas layanan yang diberikan pihak Hotel Batik Jogjakarta terhadap kepuasan yang dirasakan konsumen selama menginap di hotel tersebut.

Penelitian ini menggunakan tehnik random sampling yang didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing orang mempunyai kemungkinan yang sama. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Tehnik pengumpulan data adalah dengan survei lapangan langsung.

Variabel dari penelitian ini meliputi dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen.

Metode pengolahan data dan analisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Batik Jogjakarta. Pengujian signifikansi menggunakan uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 5 %. Sedangkan untuk mengukur validitas dan reliabilitas digunakan rumus product moment dan cronbach alpha yang selanjutnya digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis. Untuk menguji hasil penelitian menggunakan alat bantu yaitu SPSS 10.0 for windows release.

Penulis