

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terjadi pada Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe. Pertanyaan utama yang ingin dijawab dalam studi ini adalah apakah kualitas pelayanan salah satu pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang terjadi pada Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe. Pada saat melakukan observasi peneliti melihat bahwa kegiatan – kegiatan yang diadakan di kota Lhokseumawe yang mengharuskan penduduk diluar kota Lhokseumawe menginap di sebuah penginapan seperti wisma atau hotel. Mereka lebih memilih menginap di Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe dibandingkan wisma atau hotel lain yang ada disekitaran kota Lhokseumawe. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner (angket) berbentuk *print out* yang diberikan kepada pelanggan Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe dengan jumlah responden sebanyak 96 pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument dan uji asumsi klasik serta menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 guna membantu peneliti dalam menghitung data yang telah diperoleh. Dan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan salah satu penyebab kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe. Sudah terjawab dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan hasil yaitu nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.000 atau lebih kecil dari nilai signifikan yang digunakan 0,05 ($0,000 < 0,05$), serta nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,00575 ($9,094 > 1,98498$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Wisma Kuta Karang kota Lhokseumawe (H_a diterima).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Penginapan

ABSTRACT

This thesis examines the influence of service quality on customer satisfaction that occurs at Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City. The main question to be answered in this study is whether service quality is one of the influences on customer satisfaction that occurs at Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City. When conducting observations, the researcher saw that activities held in Lhokseumawe City required residents outside Lhokseumawe City to stay at an inn such as a guesthouse or hotel. They prefer to stay at Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City compared to other guesthouses or hotels around Lhokseumawe City. This type of research is quantitative using a survey method and data collection techniques, namely a questionnaire in the form of a print out given to customers of Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City with a total of 96 respondents. The data analysis method used is the instrument test and the classical assumption test and using a simple linear regression test with the help of SPSS software version 25 to help researchers calculate the data that has been obtained. And in this stud it can be concluded that service quality is one of the causes of satisfaction felt by customers of Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City. It has been answered from the results of the research conducted by the researcher, the results obtained are that the significant value of the service quality variable is 0.000 or less than the significant value used 0.05 ($0.000 < 0.05$), and the calculated t value is greater than the t table, namely 2.00575 ($9.094 > 1.98498$). So it can be concluded that the hypothesis stating that the service quality variable (X) has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable (Y) at Wisma Kuta Karang, Lhokseumawe City (H_a is accepted).

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Lodging*