

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data persepsi responden. Untuk teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kausal. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Sedangkan penelitian kausal dirancang untuk menguji apakah satu peristiwa menyebabkan peristiwa lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda dengan *software* SPSS IBM 20.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Hotel Aston Primera Pasteur Bandung telah baik. Selain itu kepuasan konsumen di Hotel Aston Primera Pasteur Bandung telah baik. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan diantara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan konsumen. Secara parsial, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Aston Primera Pasteur Bandung menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan. Sedangkan variabel *reliability* dan variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Katakunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.