

Abstrak

Kualitas layanan dan fasilitas fisik adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan fasilitas fisik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, fasilitas fisik dan kepuasan pelanggan pada The 101 Hotel Bandung Dago. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data persepsi responden. Untuk teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Sedangkan analisis kuantitatif dirancang untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan *software* SPSS IBM 20. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan fasilitas fisik di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Selain itu kepuasan pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago telah baik. Hasil dari analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan diantara variabel kualitas layanan; *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* dan variabel fasilitas fisik; pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna, pesan – pesan yang disampaikan secara grafis dengan kepuasan pelanggan.

Katakunci: Kualitas layanan, Fasilitas fisik, Kepuasan pelanggan.