

ABSTRAK

Perkembangan pariwisata di Indonesia terjadi begitu cepat, besarnya keinginan individu yang ingin berelaksasi dengan pergi ke suatu daerah. Perkembangan ini diiringi dengan pesatnya pertumbuhan hotel yang menimbulkan persaingan yang ketat. Hotel berbintang adalah usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dan setiap orang dapat menginap, makan, serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan syarat pembayaran. Ulasan konsumen sangat penting dalam mempengaruhi konsumen lain, ulasan pada aplikasi Traveloka terdapat 5 poin penting yang menjadi pengaruh besar konsumen untuk membeli suatu produk, 5 poin ini dijadikan pembahasan utama pada penelitian ini. Yaitu pelayanan, kebersihan, makanan, lokasi dan kenyamanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 5 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel yang terdapat di traveloka dan manakah yang harus di perhatikan untuk meningkatkan pendapatan.

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Berdasarkan dimensi waktunya adalah *cross-sectional*. Skala pada penelitian ini adalah skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan melalui traveloka berdasarkan hasil review konsumen yang pernah menginap di hotel bintang 5 dan memiliki penilaian. Pada penelitian ini terdapat data primer dan data sekunder. Data yang di dapat diolah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Zikmund menyatakan bahwa analisis regresi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel dependen dan variabel independen secara linear dan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi varian Y yang dipengaruhi oleh variabel X.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 750 responden, diperoleh bahwa variabel kenyamanan (X_5), pelayanan (X_1), kebersihan (X_2) dan lokasi (X_4) merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di buktikan dengan hasil uji hipotesis kenyamanan (X_5) adalah $\text{sig}=0.000$. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05, atau nilai $0.000 < 0.05$. pelayanan (X_1) adalah $\text{sig}=0.000$. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05, atau nilai $0.000 < 0.05$, kebersihan (X_2) adalah $\text{sig}=0.000$. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05, atau nilai $0.000 < 0.05$ dan lokasi (X_4) adalah $\text{sig}=0.000$. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05, atau nilai $0.000 < 0.05$. dan variabel yang paling dominan pada penelitian ini adalah pelayanan dengan nilai sebesar $\beta=0.316$. Tapi ke 5 variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) yaitu dengan nilai 76.5% berdasarkan nilai koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada hotel bintang harus meningkatkan kenyamanan pada hotel tersebut.

Kata Kunci : *Hotel Bintang, Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, Kebersihan, Makanan, Lokasi*