

ABSTRAK

Banjarmasin merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan. Salah satu sektor pendukung di wilayah kota/kabupaten adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata diharapkan mampu berperan sebagai penggerak perekonomian masyarakat. Majunya pariwisata sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana prasarana suatu daerah. Sarana yang diharapkan dapat mendukung perkembangan pariwisata adalah perhotelan. Berdasarkan penilaian di Google dan 3 situs lainnya, *Best Western* Kindai Hotel selalu menduduki peringkat #1 dari hotel bintang 4 lain yang terdapat di Kota Banjarmasin. Keunggulan hotel *Best Western* perlu diteliti untuk dapat menjadi contoh bagi hotel lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan hotel, bagaimana kepuasan konsumen hotel, dan bagaimana kepuasan konsumen pada *Best Western* Kindai Hotel dipengaruhi oleh 5 dimensi SERVQUAL serta menganalisis besarnya pengaruh setiap dimensi tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Latar penelitian yang digunakan ialah *non-contrived setting* dan dilaksanakan secara *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa *Best Western* Kindai Hotel. Sampel diambil sejumlah 400 responden menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Analisis deskriptif menghasilkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen hotel terkategori “Sangat Baik”. Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 2,082 + 0,074 X_1 + 0,416 X_2 + 0,274 X_3 + 0,134 X_4 + 0,230 X_5$ dengan uji t untuk reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebesar 0.2019, 0.000, 0.000, 0.020, dan 0.001. Artinya, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Didapatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 33,4%.

Hotel diharapkan lebih fokus memperbaiki kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang kepada konsumen berkaitan dengan waktu pelayanan hotel. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti 66,6% faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen hotel, seperti harga, lokasi, dan promosi. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan metode IPA dalam menganalisis kualitas pelayanan hotel dan menambahkan *hotel star rating* sebagai variabel moderasi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi hotel *Best Western* untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen, serta dapat menjadi contoh bagi hotel lainnya.

Kata kunci: Perhotelan, Pariwisata, Banjarmasin, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Konsumen.