ABSTRAKSI

SALLY NAVRATILOVA, dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Komplain Terhadap Tingkat Hunian Hotel XYZ”. Pembimbing Bapak Wawan Purwanto, SE., MM.

Permasalahan dalam penelitian terdiri dari (1). Apakah variabel keluhan (*Flushing toilet rusak /air terus mengalir, Beberapa lampu tidak menyala, Akses internet seharusnya gratis, Makanan laut tidak fresh, dan Variasi makanan dan minuman perlu ditingkatkan*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat hunian Hotel XYZ? (2) Variabel mana yang relatif lebih dominan berpengaruh terhadap tingkat hunian Hotel XYZ?

Atas dasar permasalahan tersebut maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: (1). Bahwa variabel keluhan (*Flushing toilet rusak /air terus mengalir, Beberapa lampu tidak menyala, Akses internet seharusnya gratis, Makanan laut tidak fresh, dan Variasi makanan dan minuman perlu ditingkatkan*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat hunian Hotel XYZ (2). Variabel *Akses internet seharusnya gratis* relatif lebih dominan berpengaruh terhadap tingkat hunian Hotel XYZ.

Karena harga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05, maka harga F_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 , yang berarti hipotesis menolak H_0 dan menerima H_a , artinya secara bersama-sama variabel *Flushing toilet rusak /air terus mengalir* (X_1), *Beberapa lampu tidak menyala* (X_2), *Akses internet seharusnya gratis* (X_3), *Makanan laut tidak fresh* (X_4), dan *Variasi makanan dan minuman perlu ditingkatkan* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap tingkat hunian tamu Hotel XYZ. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling signifikan terhadap tingkat hunian Hotel yaitu *Akses internet seharusnya gratis* (X_3) dimana koefisien regresi variabel tersebut sebesar 86,1% dan nilai Sig t sebesar $0.02 < \alpha = 0.05$, merupakan nilai tertinggi dari keempat variabel lainnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA