

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 konsumen yang sudah pernah menginap di Hotel Horison Ciledug Jakarta. Sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling, dengan sampel jenuh. Metode penelitian ini menggunakan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain yang digunakan adalah desain penelitian kausal dengan menggunakan aplikasi SPSS VERSI 24. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan konsumen



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality, facilities and location on consumer satisfaction. The population in this study were 100 consumers who had stayed at the Horison Ciledug Hotel, Jakarta. The sample used was non-probability sampling, with a saturated sample. This research method uses a quantitative approach with the design used is a causal research design using the SPSS VERSION 24 application. The results of this research prove that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction and location has an effect positive and significant on consumer satisfaction..

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction.*

