

ABSTRAK

IMANUEL YOFRANS KARUNIASMARA 2019110100. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Acacia Jakarta. Di bawah bimbingan Ibu Farida SE, MP

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring tamu lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian konsumen tentang fasilitas di Hotel Acacia Jakarta, Menganalisis kepuasan konsumen di Hotel Acacia Jakarta, Mengetahui Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Acacia Jakarta. Analisis data yang digunakan yaitu kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 konsumen yang menginap di Hotel Acacia Jakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi tentang indikator variabel fasilitas dan variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis regresi sederhana terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Manajemen Pemasaran. iv

ABSTRACT

IMANUEL YOFRANS KARUNIASMARA 2019110100. *The Effect of Facilities on Customer Satisfaction at Acacia Hotel Jakarta. Under the guidance of Mrs. Farida SE, MP*

The development of business competition in Indonesia is one of the most interesting phenomena for us to look at, especially with the globalization in the economic field which increasingly opens up opportunities for foreign entrepreneurs to compete in attracting local guests. This study aims to analyze consumer assessments of facilities at Acacia Hotel Jakarta, Analyze customer satisfaction at Acacia Hotel Jakarta, Know the effect of facilities on customer satisfaction at Acacia Hotel Jakarta. The data analysis used is quantitative. This study uses a quantitative descriptive method, with a sample of 100 consumers staying at Hotel Acacia Jakarta. The data collection technique in this study was carried out using a questionnaire containing indicators of facility variables and customer satisfaction variables. Based on simple regression analysis, there is a significant effect of facilities on customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Customer Satisfaction, Marketing Management