

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SINGARAJA HOTEL**

Oleh

Komang Sekar Natalia, NIM 2017041002

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Singaraja Hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menginap pada Singaraja Hotel dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 130 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner dan pencatatan dokumen, serta dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Singaraja Hotel, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Singaraja Hotel, (3) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Singaraja Hotel.

Kata kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION
AT SINGARAJA HOTEL***

By

Komang Sekar Natalia, NIM 2017041002

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality and company image on customer satisfaction at the Singaraja Hotel. The type of research used is quantitative research and the research design used is a causal research design. The subjects in this research are customers who have stayed at the Singaraja Hotel and the objects in this research are service quality, company image and customer satisfaction. Determining the sample in the research used a purposive sampling technique, with the number of samples used being 130 respondents. Data was collected using questionnaires and document recording methods, and analyzed using multiple linear regression analysis methods. The results of the research show that (1) service quality and company image have a significant effect on customer satisfaction at the Singaraja Hotel, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Singaraja Hotel, (3) company image has a positive and significant effect on customer satisfaction at Singaraja Hotel.

Keywords: service quality, company image, customer satisfaction