

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL PLATINUM
ADISUCIPTO YOGYAKARTA**

Lia Septi Sulistyowati

Email : bluszthe@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan (2) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah tamu menginap di Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah model *Purposive Sampling* dapat diartikan teknik pengambilan sampel berdasarkan penilaian tertentu dan ada tujuan dari semua elemen populasi mempunyai probabilitas yang sama untuk terpilih sebagai sampel sebanyak 45 orang. Pengambilan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Kualitas pelayanan prima dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Platinum Adisucipto Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Prima, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE QUALITY AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE PLATINUM
HOTEL ADISUCIPTO YOGYAKARTA**

Lia Septi Sulistyowati

Email: bluszthe@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know : (1) The influence of excellent service quality on customer satisfaction (2) The influence of location on customer satisfaction (3) The influence of service quality and location on customer satisfaction at Platinum Hotel Adisucipto Yogyakarta.

This research was using a quantitative approach. The population of this research was guests staying at the Platinum Hotel Adisucipto Yogyakarta. The sampling technique in this research is Purposive Sampling model can be interpreted as a sampling technique based on certain assessments and there is a goal of all elements of the population having the same probability of being selected as a sample of 45 people. Data collection was by questionnaires. Data analysis used Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The results of this research shows that (1) Excellent service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction (2) Location had a positive and significant effect on customer satisfaction (3) Excellent service quality and location together had a positive and significant effect on customer satisfaction at Platinum Hotel Adisucipto Yogyakarta.

Keywords: Excellent Service Quality, Location and Customer Satisfaction.