

INTISARI

Indonesia dikenal sebagai Negara kepulauan, oleh sebab itu sektor pariwisata lah yang paling berkembang sehingga menciptakan peluang bagus bagi bisnis perhotelan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* Artotel Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target populasi adalah pelanggan yang pernah menginap dan melakukan transaksi di Artotel Surabaya. Karakteristik populasi adalah pria atau wanita, minimal pendidikan terakhir SMA, pernah menginap dan melakukan transaksi dengan Artotel Surabaya dalam 6 bulan terakhir.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah numerical scale yang menggunakan lima tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa *service quality* Artotel Surabaya mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *Service Quality, Customer Satisfaction, Artotel Surabaya*

ABSTRACT

Indonesia is known as an island country, therefore the tourism sector is the most growing, creating great opportunities for the hospitality business.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction Artotel Surabaya. The data used in this study derived from primary data, ie data obtained through questionnaires. The target population is the customer who stayed and conduct transactions in Artotel Surabaya. Characteristics of the population is male or female, at least high school education last, stayed and conduct transactions with Artotel Surabaya in the last six month.

This study uses cedar measurement interval, which is a measurement that have the same distance and the difference is clear. Type of measurement scale used is the numerical scale that uses five levels of response options that are already available in every statement contained in the questionnaire. Data processing methods used in this study is a simple linear regression.

From the results of the study showed that the quality of service Artotel Surabaya has an influence on customer satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Customer Satisfaction, Artotel Surabaya*

