

ABSTRACT

Dewasa ini, dunia bisnis mengalami persaingan yang semakin berat dengan diimbangi perkembangan teknologi yang semakin canggih sehingga mempermudah setiap badan usaha untuk meningkatkan kinerja usahanya dalam rangka mencapai tujuan yaitu mendapatkan laba yang semaksimal mungkin dengan pengorbanan seminimal mungkin. Mencapai tujuan badan usaha bagi setiap badan usaha yang bersaing tidaklah mudah, semua badan usaha pasti mempunyai strategi-strategi khusus untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Bromo View Hotel dan Restaurant Probolinggo sebesar 75.4%. sedangkan dimensi yang paling menggambarkan kepuasan pelanggan adalah kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang harapkan pelanggan.

Kata Kunci:

Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Attributes Related To The Product, Attributes Related To The Service, Attributes Related To The Purchas.*