

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGINAPAN ANDA ROAD MANADO

ANGGELINA PUTRICIA LUMORING

20042037

Dibimbing oleh:

Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. & Loureine Patricia Sumual, S.E., M.F.M.

Tujuan dari melakukan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penginapan Anda Road Manado. Peneliti menggunakan jenis penelitian Metode Kuantitatif dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah disebarikan oleh peneliti pada pengunjung Penginapan Anda Road, pengolahan data kuesioner menggunakan IBM SPSS 27 dan menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda sebagai alat analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen, sementara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara bersama-sama (simultan), variabel Promosi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Penginapan Anda Road Manado.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROMOTION, SERVICE QUALITY, AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT ANDA ROAD LODGING MANADO

ANGGELINA PUTRICIA LUMORING

20042037

Supervised by:

Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc. & Loureine Patricia Sumual, S.E., M.F.M.

This study aimed to determine the influence of Promotion, Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction at Anda Road Lodging Manado. This study employed a quantitative research method. The data was collected through questionnaires distributed to guests at Anda Road Lodging. The data analysis was performed using IBM SPSS 27, utilizing multiple linear regression analysis.

The results indicated that Promotion had a significant partial influence on Customer Satisfaction. However, Service Quality and Facilities did not demonstrate a significant partial influence. However, simultaneously, Promotion, Service Quality, and Facilities significantly influenced Customer Satisfaction at Anda Road Lodging Manado.

Keywords: Promotion, Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.
*Head of Language Development Office
Universitas Katolik De La Salle Manado*

UKDLSM