

## ABSTRAK

Zul Fadri, 15101155310745, Jurusan SI-Manajemen, tahun 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Tingkat Hunian Tamu Hotel Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rocky Hotel Plaza Kota Padang. Dibawah bimbingan I Dr. Yulasma, SE. MM, dan pembimbing II Robby Dharma SE. MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar, Pengaruh. Metode pengumpulan data melalui Angket dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan uji parsial ( uji t ) diperoleh : 1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $10,754 > 1,655$ . 2. Promosi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang dengan nilai signifikan  $0,050 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $1,976 < 1,655$ . 3. Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $6,445 < 1,655$ . 4. Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang bahwa tingkat nilai signifikan  $0,000 < 0,050$  dan dengan nilai  $f_{hitung}$   $120,4915$ . Promosi secara parsial berpengaruh terhadap Tingkat Hunian pada Rocky Hotel Padang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening dengan nilai signifikan  $0,031 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $2,185 > 1,655$ . 6. Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $4,322 < 1,655$ . 7. Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rocky Hotel Padang dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,050$  dan nilai  $t_{hitung}$  Lebih kecil Dari Tabel  $5,251 < 1,655$ . 8. Pada hasil Uji F menjelaskan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat hunian dimana pada uji  $R^2$  atau Uji Koefisien Determinasi memiliki pengaruh sebesar 78,7 %.

Akhirnya penulis menyarankan kepada Rocky Hotel Plaza Kota Padang untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi dengan cara menggunakan indikator-indikator yang terdapat dalam penelitian ini

**Kata kunci : Tingkat Hunian, Kepuasan Pelanggan , Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi**

## **ABSTRACT**

*Zul Fadri, 15101155310745, SI-Management Department, 2020, The Role of Service Quality, Promotion and Location Against Occupancy Guest Level with Customer Satisfaction as Variable Interference in Rocky Hotel Plaza Kota Padang. Under the guidance of I Dr. Yulasmu, SE. MM, and supervisor II Robby Dharma SE. MM*

*This research aims to learn more about, Influence. Data collection methods through questionnaires and literature studies. The analytical method used is multiple regression analysis. The results obtained through the partial test (t test) obtained: 1. Service Quality with persialis to Customer Satisfaction at the Rocky Hotel Padang with a significant value of 0,000 <0.050 and tcount value smaller than Table 10.754> 1.655. 2. Official promotion of Customer Satisfaction at Rocky Hotel Padang with a significant value of 0.050 <0.050 and tcount smaller than Table 1,976 <1,655 Table 6,445 <1,655 4. Service Quality, Promotion and Location together affect the Customer Satisfaction at Rocky Hotel Padang shows the level of significance 0,000 <0.050 and with a calculated value of 120.4915. Promotion of Occupancy in Rocky Hotel Padang with Customer Satisfaction as an Intervening variable with a significant value of 0.031 <0.050 and tcount smaller than Table 2.185> 1.655 6. Persistent location of Customer Satisfaction in Rocky Hotel Padang with Satisfaction significant value of 0,000 <0.050 and a smaller tcount value than Table 4,322> <1,655 7. Customer Satisfaction of Customer Satisfaction in Rocky Hotel Padang with a significant value of 0,000 <0.050 and tcount smaller than Table 5.251 <1.655 8. Variable Service Quality, Promotion and Price have a joint relationship to occupancy levels in the R2 test or Test The coefficient of determination has an effect of 78.7%.*

*Finally, the writer gives Rocky Hotel Plaza Padang City to be able to improve the Quality of Service, Promotion and Location by using indicators that require research*

**Keywords: Occupancy Rate, Customer Satisfaction, Quality, Promotion and Location**