

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Hotel Namira Syariah Surabaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel Lokasi dan Fasilitas baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kualitas Pelayanan sebagai intervening. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan pengunjung Hotel Namira Syariah Surabaya sebanyak 100 orang untuk menjadi responden dalam penelitian. Analisis instrumen dalam penelitian ini adalah Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, *Path Analysis*, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Hotel Namira Syariah Surabaya dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $1,623 < 1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya adalah $0,108 > 0,05$. 2. Fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,922 > 1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya adalah $0,004 < 0,05$. 3. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $5,954 > 1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. 4. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $4,120 > 1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$. 5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ $2,555 > 1,984$ dan nilai probabilitas signifikansinya adalah $0,012 < 0,05$. 6. Lokasi tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening yang dilihat dari uji sobel $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ $1,13917 < 1,98447$. 7. Fasilitas tidak pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening yang dilihat dari uji sobel $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ $1,69571 < 1,98447$.

Kata kunci: Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research entitled the influence of the location and facilities to customer satisfaction through quality of services as variable no intervening (case studies in the Namira Sharia Hotel Surabaya). Research aims to understand variable location and facilities either directly or indirectly through the quality of service as intervening variable. This research is quantitative by involving hotel visitors namira syariah surabaya as many as 100 people to become respondents in research. Analysis an instrument in this research was validity, reliability, test the assumption classical, path analysis, the coefficients determination, t test and the sobel test. The research results show that: 1. The location will not affect the quality of services at the hotel namira syariah surabaya with value $t_{count} < t_{table}$ $1,623 < 1,984$ and value of the probability of significance is $0,108 > 0,05$. 2. Facilities influenced the quality of services value $t_{count} > t_{table}$ $2,922 > 1,984$ and value of the probability of significance is $0,004 < 0,05$. 3. The location of significant impact on customer satisfaction score of $t_{count} > t_{table}$ $5,954 > 1,984$ and value of the probability of significance is $0,000 < 0,05$. 4. The impact on customer satisfaction with the $t_{count} > t_{table}$ $4,120 > 1,984$ and the probability of significance is $0,000 < 0,05$. 5. The quality of services impact on customer satisfaction with the $t_{count} > t_{table}$ $2,555 > 1,984$ and value of the probability of significance is $0,012 < 0,05$. 6. Location did not give significant impact on customer satisfaction through the quality of service as variable intervening viewed from test sobel $z_{count} < z_{table}$ $1,13917 < 1,98447$. 7. Facilities did not give significant impact on customer satisfaction through the quality of service as variable intervening viewed from test sobel $z_{count} < z_{table}$ $1,6957 < 1,98447$.

Keywords: Location, Facilities, Quality of Services, Customer Satisfaction.