

ABSTRAK

Risad Yunan L.Hamzah (0201611176) Daya tarik kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus Q-beat jati land kota ternate). Pembimbing I: Johan Fahri. Pembimbing II: Subhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Q-Beat Jatiland Kota Ternate.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini seluruh konsumen Q-Beat Jatiland Kota Ternate. Data dalam penelitian merupakan data primer yang bersumber dari kuesioner yang di sebar, wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 3) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

Risad Yunan L.Hamzah (0201611176) *The attractiveness of service quality, facilities and location to customer satisfaction (Case study of Q-beat jatiland Ternate City).*
Supervisor I: Johan Fahri, Supervisor II: Subhan.

This study aims to determine how service quality, facilities and location can affect customer satisfaction in Q-Beat Jatiland, Ternate City.

This type of research uses a quantitative approach, the population in this study are all Q-Beat Jatiland consumers in Ternate City. The data in this study are primary data that comes from distributed questionnaires, interviews and documentation, while the data analysis in this study uses multiple linear regression analysis tools with the help of the SPSS program.

The results of this study indicate that: 1) service quality affects customer satisfaction. 2) facilities affect customer satisfaction. 3) location affects customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Facilities, Location.