

## ABSTRAKSI

Usaha perhotelan merupakan usaha perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Usaha ini sangat erat hubungannya dengan pemerintahan khususnya di bidang kepariwisataan. Dengan demikian usaha perhotelan ini ikut andil dalam melancarkan program Pemerintah, misalnya dengan pengadaan tempat penginapan bagi para wisatawan.

Dalam penelitian ini digunakan Random Sampling yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel acak ini merupakan sampel kesempatan sehingga hasilnya dapat dievaluasi secara objektif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 100 orang. Data yang diperoleh kemudian diaah dengan menggunakan uji Regresi linier berganda dimana sebagai variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen variabel bebasnya adalah variabel jaminan keamanan, harga fasilitas, pelayanan, dan lokasi

Dari hasil Penelitian diperoleh bahwa persamaan Regresi yang terbentuk adalah  $Y = 2,576 + 0,03632 X_1 + 0,013 X_2 + 0,115 X_3 + 0,506 X_4 + 0,138 X_5$ , Seluruh variabel bebas (jaminan keamanan, harga, fasilitas, pelayanan dan lokasi) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat berdasarkan persamaan regresi linier yang terbentuk. Pengaruh terbesar diberikan oleh variabel pelayanan, variabel lokasi, fasilitas kemudian, variabel harga dan pengaruh terkecil diberikan oleh variabel jaminan keamanan, hal ini juga dapat dilihat dari persamaan regresi yang terbentuk.