**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MENARA LEXUS MEDAN**

**Oleh :**

**ELI ANNUM LUBIS**

**NPM. 143114221**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Menara Lexus Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Menara Lexus Medan yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja No.227, Sudirejo II, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan Januri 2020 sampai dengan Juni 2021. yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menginap di Hotel Menara Lexus Medan sebanyak 2.380. Penulis menetapkan sampel sebanyak 30 orang konsumen pengguna kamar Hotel Menara Lexus Medan. Hasil uji t ditemukan sebesar 7,857. nilai thitung (7,857) >ttabel (1,70329) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka Ha diterima dan H0 ditolak artinya artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan.Hasil uji determiniasi (uji R) diketahui bahwa nilai R *Square* sebesar 0,688 atau sama dengan 68,8%, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan yaitu sebesar 68,8%, sedangkan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar peneleitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

****