

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen Hotel California Bandung, tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan Hotel California Bandung, bukti fisik (*physical evidence*) Hotel California Bandung, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan konsumen Hotel California Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Hotel California Bandung dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya ukuran sampel dalam *nonprobability sampling*. Data analisis yang digunakan adalah uji asumsi regresi, regresi linier ganda, korelasi ganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 20.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 92,1%. Sedangkan secara parsial bukti fisik (*physical evidence*) lebih besar pengaruhnya dari pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh 42,5 sedangkan bukti fisik (*physical evidence*) memiliki pengaruh 49,6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik (*Physical Evidence*), dan Kepuasan Konsumen