

ABSTRAK

Dewi Sinta Hotel and Restaurant merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot, Bali. Hotel ini mengalami kesulitan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Hal ini dikarenakan belum ada wadah yaitu aplikasi yang melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Masalah yang ada pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant dapat diatasi dengan aplikasi kepuasan pelanggan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menginap. Aplikasi tersebut berisikan fungsi menentukan variabel bebas dan merekam data karakteristik pelanggan. Penentuan variabel bebas dan terikat memiliki hubungan sebab dan akibat sehingga menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Proses selanjutnya adalah mengimplementasikan dan mengevaluasi aplikasi yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil uji coba aplikasi menggunakan 42 data responden yang telah mengisi kuesioner, dihasilkan informasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi analisis yang dibuat dapat menghasilkan informasi yang diharapkan yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan karakteristik pelanggan.

Kata kunci: *Aplikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Regresi Linier Berganda*