

RINGKASAN

RIDHO AZHARI ARMY LUBIS, PENGARUH PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP HUNIAN KAMAR DI HOTEL GRAND ANTARES MEDAN, di bawah bimbingan Hery Syahrial, SE, M.Si, sebagai Pembimbing I dan Ahmad Prayudi, SE, M.Si, selaku Pembimbing II.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, salah satu faktor yang sangat penting adalah keputusan konsumen tentang hunian kamar. Keputusan konsumen tentang hunian kamar dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan dan sarana prasarana yang dapat mendorong konsumen untuk menggunakan jasa tersebut yang akan memenuhi kepuasan konsumen. Pelayanan dan sarana prasarana penting untuk dilaksanakan dan disediakan perusahaan, karena dengan pelayanan dan sarana prasarana ini diharapkan setiap konsumen mau terus menggunakan jasa perusahaan sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan perusahaan

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh pelayanan terhadap hunian kamar, untuk mengetahui apakah pengaruh sarana prasarana terhadap hunian kamar dan pengaruh pelayanan dan sarana prasarana terhadap hunian kamar.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Hotel Grand Antares Medan berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *Probability* yaitu *Quota Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan metode korelasi produk moment.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap hunian kamar, sarana prasarana berpengaruh terhadap hunian kamar dan pengaruh pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap hunian kamar pada Hotel Grand Antares Medan.

Kata Kunci : Pelayanan, Sarana Prasarana dan Hunian Kamar.