

## ABSTRAK

Ada beberapa faktor penting dalam penelitian kepuasan konsumen. Faktor- faktor tersebut adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. Sampel dalam penelitian ini adalah penginap hotel di Ijen View Bondowoso. Data dianalisis menggunakan Metode Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan . fasilitas, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

***Kata Kunci:*** *kualitas pelayanan, fasilitas, kepercayaan, kepuasan konsumen*

## **ABSTRACT**

There are several important factors in customer satisfaction research. These factors are service quality, facilities, and trust. The purpose of this study is to analyze the quality of service, facilities, trust to customer satisfaction in Ijen View Hotel. The sample taken consists of Ijen View Hotel in Bondowoso customers. Data were analyzed using Quantitative Method. The results showed that service quality has a significant and positive effect on consumer satisfaction, facilities has a significant and positive effect on customer satisfaction and trust has a significant and positive effect on consumer satisfaction, service quality, facilities, and trust simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction

***Kata Kunci:*** *service quality, facilities, trust, consumer satisfaction*