

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi pengalaman pelanggan dan Aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan baik berpengaruh secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Hotel Yasmin Jayapura dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa variabel pengalaman pelanggan dan aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t pengalaman pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yaitu $t_{hitung} 8,209 > t_{tabel} 1,66039$ dan variabel Aksesibilitas juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan nilai $t_{hitung} = 2,906 > t_{tabel} = 1,66039$. Uji F variabel pengalaman pelanggan dan aksesibilitas di peroleh nilai $F_{hitung} 72,117 > F_{tabel} 3,09$.

Kata kunci : pengalaman pelanggan, aksesibilitas, kepuasan pelanggan.