

## ABSTRAK

### **Merlina Ulfiana Rahayu (1148020185) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Bintang Redante di Kabupaten Garut)**

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan belum sepenuhnya terpenuhi oleh perusahaan dan diikuti dengan penetapan harga yang berubah sesuai dengan kondisi/musim dalam kurun waktu tertentu. Salahsatunya adalah Hotel Bintang Redante Garut yang memiliki beberapa permasalahan, seperti realisasi volume tingkat hunian kamar hotel yang berfluktuasi selama tahun 2017, kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen, yang berdampak pada kepuasan konsumen di Hotel Bintang Redante Garut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menginap dan berkunjung ke Hotel Bintang Redante baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Untuk harga, peneliti menggunakan teori dari Kotler dan Gary Amstrong. Sedangkan untuk kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori menurut Valerie Zeithaml, Leonard Berry, dan A Parasuraman. Untuk kepuasan konsumen, peneliti menggunakan teori Kotler dan Keller.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif verifikatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teori Rao Purba yang diperkuat dengan teori Roscoe sehingga responden yang diambil berjumlah 100 responden. Teknik pengolahan data berupa uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis,

Dengan menggunakan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 6,100. Harga berpengaruh positif sebesar 2,651. Secara simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bintang Redante berpengaruh positif sebesar 42,6% yang berarti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bintang Redante sebesar 42,6%, sedangkan sisanya sebesar 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen**