

## ABSTRAK

### **Ari Bagus Sanjaya (1148020035) : Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran**

Seiring dengan semakin berkembang pesatnya kemajuan industri pariwisata di Pangandaran, maka fasilitas yang mendukung akan kemajuan ini juga tumbuh semakin maju dan berkembang. Bisnis perhotelan juga membuka peluang bisnis bagi para investor, baik investor dalam maupun luar negeri dan masyarakat Pangandaran pada umumnya. Perhotelan sebagai salah satu bagian dari industri jasa yang paling bergerak dibidang jasa penginapan perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa dan harga yang diberikan kepada konsumennya agar dapat mencapai kepuasan loyalitas konsumen.

Dalam menentukan tingkat loyalitas konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional dan biaya (Kotler, 2012)

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen di Hotel Surya Pesona Pangandaran, untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Hotel Surya Pesona Pangandaran, serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas jasa dan harga secara simultan terhadap loyalitas konsumen Hotel Surya Pesona Pangandaran.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Analisis yang digunakan yaitu analisis korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dari suatu hubungan antara variabel dengan variabel terkait yang menggunakan koefisien regresi. Analisis regresi linear berganda, uji hipotesis yang dilakukan yaitu menggunakan uji parsial (Uji T), uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F), dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian ini kualitas jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini terlihat dari hasil Uji parsial diperoleh  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3,993 > 1,661$ ) dan nilai signifikan kurang dari  $0,05$  ( $0,00 < 0,005$ ). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini terlihat dari hasil uji parsial diperoleh  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $14,117 > 1,661$ ) dan nilai signifikan kurang dari  $0,05$  ( $0,00 < 0,005$ ), dan terdapat pengaruh positif antara Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Loyalitas konsumen. Hal ini terlihat dari hasil uji simultan, diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar  $135,967 > F$  tabel  $3,09$  dan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** *Kualitas Jasa, Harga, Loyalitas Konsumen*