

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi pada saat ini, kemajuan perekonomian diberbagai belahan dunia terlihat bertambah pesat, dan negara indonesia sebagai salah satu negara di dunia juga terpengaruh oleh keadaan tersebut. kebijakan-kebijakan yang telah di lakukan pemerintah indonesia bertujuan untuk memberikan kemudahan baik dalam penanaman modal, penyerdahanaan prosedur ekspor impor, perbaikan sarana maupun prasarana diberbagai sektor industri dan lain-lain akhirnya akan meningkatkan perekonomian indonesia.

Perkembangan perekonomian khususnya sektor jasa di indonesia juga berlangsung pesat. Salah satu sektor jasa yang menjadi andalan indonesia adalah industri pariwisata yang merupakan salah satu industri yang mampu menjanjikan pertumbuhan ekonomi yang cepat. Bisnis perhotelan merupakan salah satu bisnis dibidang jasa yang sedang menjamur di Indonesia.

Dari sekian banyak para wisatawan yang datang ke wisata ini mengatakan, hotel di pangandaran ini hanya sebagai pelengkap, tempat istirahat sementara untuk pengunjung yang ingin menikmati apa yang ditawarkan oleh obyek wisata Pangandaran. Banyak yang di lihat oleh wisatawan, di antaranya air pantai yang sangat jernih bersih dari hamparan sampah hamparan pasir putih yang indah. Disini wisatawan dimanjakan

dengan berbagai keindahan pantainya, mulai dari berenang di pantai, kemudian sunrise, sunsetnya, juga jalan-jalan atau bersepeda di sekeliling area pantai pangandaran.

Wisatawan bisa menikmati suasana Sunrise dipagi hari diteras hotel yang mereka sewa dengan hidangan secangkir kopi yang ditemani hembusan angin yang masih segar, sementara untuk Sunsetnya bisa dinikmati menjelang malam saat matahari akan tenggelam di ufuk barat. Di malam hari, pengunjung juga pengunjung juga masih bisa menikmati jalan-jalan disekeliling pantai. Ya, jalan-jalan begitu menarik dan terkesan lebih romantis karena pantainya disekelilingi oleh penerangan di sepanjang garis pantai dan diarea pusat keramaian di pasang banyak lampu dengan bertujuan untuk memikat para wisatawan agar para pengunjung merasakan lebih romantis dan spesial ketika mereka berlibur di Pantai Pangandaran.

Sebagaimana dipaparkan diatas jika pangandaran bisa dinikmati dimalam hari, maka sangat tepat jika anda mulai memikirkan untuk mencari tempat istirahat atau penginepan disekitar pantai atau pusat keramaian.

Ini memang kesempatan berharga, bahkan jarang ditemukan. Namun saya merekomendasikan agar anda memilih Hotel Surya Pesona Pangandaran yang mempunyai rating tinggi, pastikan untuk menemukan hotel yang disukai seperti menyediakan fasilitas cukup, layanan profesional, nyaman dan memuaskan, dan mungkin juga dengan harga yang relatif murah.

Hotel Surya Pesona Pangandaran terletak di Jalan Pamugaran Bulak Laut, Pantai Barat, Pangandaran, Jawa Barat , sebuah pantai resor kota di jawa

yang menghadap langsung ke samudra hindia. Di Pangandaran pengunjung dapat menikmati keindahan alam dan lingkungan. Restaurant Seafood segar juga mudah dicapai. Jika anda menyukai petualangan, anda bisa menyewa perahu hulu ke ngarai hijau untuk berenang dikolam air terjun. Apapun tujuan liburan anda, Hotel Surya Pesona Pangandaran akan melayani kebutuhan anda.

Maka dari itu Hotel Surya Pesona perlu memberikan kualitas jasa dan harga yang terbaik serta memuaskan pada setiap tamu yang akan menggunakan jasa menginap. Karena kualitas jasa yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada konsumen terhadap jasa yang di berikan oleh perusahaan. Hotel Surya Pesona Pangandaran ini memiliki fasilitas seperti AC, TV, Water heater, Refrigerator, Mineral water, untuk fasilitas fasilitas di tiap kamar. Fasilitas hotel ini pun sendiri antara lain swimming pool area, children play ground, meeting room, dan parking area yang sangat luas. Dan jumlah kamar keseluruhannya berjumlah 184 kamar dengan harga yang bervariasi dan mengalami kenaikan harga sebesar Rp. 100.000,- setiap tahunnya, tetapi kenaikan harga tersebut dimulai pada tahun 2017 sedangkan untuk tipe kamar *economic twin* harga tidak mengalami kenaikan, seperti yang tertera dalam tabel 1.1 dibawah ini :

SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

**Tabel 1.1**  
**Tipe dan Harga Tiap Tahun dan Jumlah Kamar Hotel**  
**Surya Pesona Pangandaran**

<i>Type of Room</i>	Harga Tahun 2013	Harga Tahun 2014	Harga Tahun 2015	Harga Tahun 2016	Harga Tahun 2017	Jumlah Kamar
<i>Suite Ocean</i>	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.500.000	Rp. 1.600.000	2 unit
<i>Executife triple</i>	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.500.000	Rp. 1.600.000	3 unit
<i>Suite building</i>	Rp. 1.300.000	Rp. 1.300.000	Rp. 1.300.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.500.000	2 unit
<i>Junior ocean</i>	Rp. 900.000	Rp. 900.000	Rp. 900.000	Rp. 1.000.000	Rp. 1.100.000	36 unit
<i>Executife twin</i>	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 900.000	Rp. 1.000.000	47 unit
<i>Superior twin</i>	Rp. 700.000	Rp. 700.000	Rp. 700.000	Rp. 800.000	Rp. 900.000	50 unit
<i>Economic twin</i>	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.400.000	Rp. 1.500.000	Rp. 1.600.000	35 unit

Sumber : Hotel Surya Pangandaran, 2017

Selain data daftar harga, pada tabel berikutnya menunjukkan data pengunjung tahun 2012-2017 Hotel Surya Pesona yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Hotel Surya Pesona Pangandaran Tahun**  
**2012-2017**

Tahun	Jumlah pengunjung
2012	10.432 orang
2013	10.110 orang
2014	9.628 orang
2015	11.876 orang
2016	11.232 orang
2017	12.898 orang

Sumber : Hotel Surya Pesona Pangandaran, 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat terlihat bahwa jumlah pengunjung Hotel Surya Pesona Pangandaran pada tahun 2012-2017 terkadang mengalami penurunan jumlah pengunjung. Tetapi di tahun 2015 ada kenaikan pengunjung hingga 2017 ini mencapai 12.898 orang. Hal ini harus sering diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis setiap keluhan konsumen, misalnya kualitas jasa dan harga yang diberikan kurang memuaskan dan kenaikan harga yang signifikan sebanding dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan hasil *mini survey* yang peneliti lakukan terhadap 20 konsumen yang menginap di Surya Pesona Pangandaran menunjukkan bagaimana pengaruh kualitas jasa dan terhadap loyalitas konsumen, seperti pada table 1.3 dibawah ini :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Mini Survey**  
**Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran**

NO	PERTANYAAN	HARI DAN TANGGAL	HASIL DAN PENDAPAT
1.	Apakah anda merasa bahwa kualitas jasa dan harga yang diberikan oleh Hotel Surya Pesona Pangandaran telah sesuai dengan apa yang anda inginkan?	Jumat, 20 Desember 2017 Pukul.20.00 WIB Sabtu 21, Desember 2017 Pukul.12.30	Dari 20 orang responden 17 orang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak Surya Pesona Pangandaran telah sesuai dengan apa yang responden inginkan.
2.	Apakah fasilitas yang tersedia di Surya Pesona Pangandaran telah memadai dan sesuai dengan apa yang anda inginkan?	Jumat, 20 Desember 2017 Pukul.20.00 WIB Sabtu 21, Desember 2017 Pukul.12.30	18 responden menjawab bahwa fasilitas yang disediakan pihak hotel telah sesuai dan memadai, sedangkan 2 lainnya menjawab belum sesuai dan belum memadai.

3.	Apakah anda merasa bahwa Hotel Surya Pesona mempunyai reputasi yang baik.	Jumat, 20 Desember 2017 Pukul.20.00 WIB Sabtu 21, Desember 2017 Pukul.12.30	18 Responden menjawab baik, sedangkan 2 lainnya menjawab tidak.

Sumber Hasil mini survey Peneliti 2017

Melihat pada hasil *mini survey* yang dilakukan terhadap 20 Responden yang dalam hal ini adalah pengunjung Hotel Surya Pesona Pangandaran, terlihat bahwa kualitas pelayanan jasa di pengaruhi oleh loyalitas konsumen yang diberikan atau di tawarkan oleh pihak hotel.

Atas dasar uraian tersebut diatas saya sebagai penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan laporan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL SURYA PESONA PANGANDARAN”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi berbagai masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Jasa yang merupakan faktor pendukung dari kegiatan pemasaran produk hotel yang diberikan pada konsumen yang mempunyai peranan penting terhadap

keberhasilan dari kegiatan pemasaran tersebut. melalui jasa yang baik diharapkan para konsumen merasa puas, sehingga menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap suatu hotel tersebut.

2. Setiap hotel terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang berloyalitas tinggi, diantaranya melalui peningkatan kualitas jasa. Dalam melaksanakan peningkatan kualitas jasanya, suatu hotel seringkali menemukan kesulitan. Yaitu adanya harapan dari para konsumen yang terus berkembang dengan seiring dengan semakin banyaknya informasi yang di terima konsumen serta semakin bertambahnya pengalaman konsumen tersebut.

Berdasarkan hal di atas, maka sebagai penulis bermaksud mengidentifikasi berbagai masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana unsur-unsur kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Surya Pesona Pangandaran?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Surya Pesona Pangandaran?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa yang diberikan oleh Hotel Surya Pesona Pangandaran?

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti menganalisis sebagaimana mengacu kepada identifikasi dan rumusan masalah, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :



1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari harga terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagaimana mengacu kepada identifikasi dan rumusan masalah, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas jasa dan harga secara simultan terhadap loyalitas konsumen Pada Hotel Surya Pesona Pangandaran.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dalam memahami kualitas jasa demi tercapainya loyalitas konsumen, terutama konsumen pengguna jasa Hotel Surya Pesona Pangandaran.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Hotel Surya Pesona Pangandaran tentang pemenuhan harapan konsumen atau jasa yang telah di konsumsi sehingga membantu dalam menempatkan kebijaksanaan kualitas jasa dimasa yang akan datang.

## 3. Bagi pihak lain

Bisa diwujudkan sebagai alat pembanding bagi tujuan lain yang membahas hal sejenis dan berguna bagi pembaca lain yang hanya ingin mengetahui maupun bagi mereka yang ingin menelaah lebih jauh dari tujuan yang ada

## **F. Kerangka Pemikiran**

### 1. Kualitas jasa

Adanya pertumbuhan perekonomian global ini dapat mendorong pertumbuhan kegiatan bisnis adalah salah satunya bisnis dalam pariwisata, oleh karena itu banyak pihak yang menyediakan sarana pelayanan berupa perhotelan yang dapat mendorong pariwisata, pertumbuhan sektor jasa perhotelan yang semakin pesat menuntut untuk meningkatkan kualitas jasa. Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan sesuatu produk fisik.

Adapun pengertian kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2006 ; 59), yaitu kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selain kualitas jasa variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah variabel harga. Harga sering digunakan sebagai indikator nilai jika harga dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu produk barang atau jasa. Persepsi positif adalah merupakan hasil dari perasaan puas yang dirasakan konsumen atas suatu pembelian yang dilakukan, sedangkan persepsi negatif adalah merupakan bentuk dari perasaan tidak puas yang dilakukan konsumen atas produk atau jasa yang dibelinya. Jika pihak perusahaan menetapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima konsumen akan meningkat. Dengan demikian, pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat maka nilai yang dirasakan pelanggan semakin meningkat maksimal (Fandy Tjiptono, 1999).

Kualitas jasa dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen seperti yang dikemukakan oleh Ita Septianti (2017) dalam skripsinya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Kereta Api Argo Parahyangan Bandung. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik menumbuhkan kepuasan konsumen. Selain kualitas pelayanan variabel harga pun menunjukkan bahwa kebijakan harga yang lebih tepat, maka akan lebih meningkatkan kepuasan konsumen.

Pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria-kriteria tertentu tentang kualitas jasa yang diharapkan. Menurut Philips Kotler (2010 : 499-500) , ada lima determinasi untuk mengukur kualitas jasa, yaitu :

1) Keandalan (*Realibility*)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijadikan secara terpercaya dan akurat.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelayanan dan memberikan jasa dengan baik.

3) Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4) Empati (*Empaty*)

Yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.

5) Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas dan materi komunikasi.

2. Loyalitas konsumen

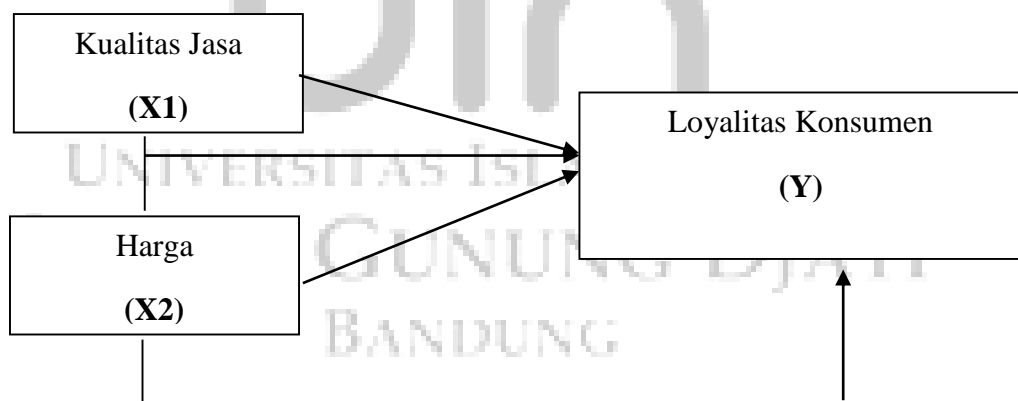
Adapun pengertian loyalitas menurut Fandy Tjiptono (2000 ; 111), yaitu :  
Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) diikuti pola pembelian ulang konsisten.

Loyalitas dapat terbentuk apabila seorang konsumen merasa puas terhadap produk yang telah dibelinya, dimana pembelian sehingga konsumen yang puas

tersebut me mutuskan untuk membeli kembali produk perusahaan diwaktu mendatang. Adapun proses pembuatan keputusan pembeli menurut Fandy Tjiptono (2000 ; 129), yaitu : Proses pembelian dimulai ketika konsumen merasakan adanya perbedaan antara kondisi actual dengan kondisi yang diinginkan, hal ini terjadi karena stimulus internal (seperti rasa lapar dan haus) atau stimulus eksternal seperti iklan atau pajangan produk.

Proses keputusan konsumen tidak berakhir dengan tindakan pembelian, setelah mengkonsumsi produk, konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan konsumen akan menimbulkan minat beli ulang terhadap suatu produk sehingga terciptanya loyalitas konsumen.

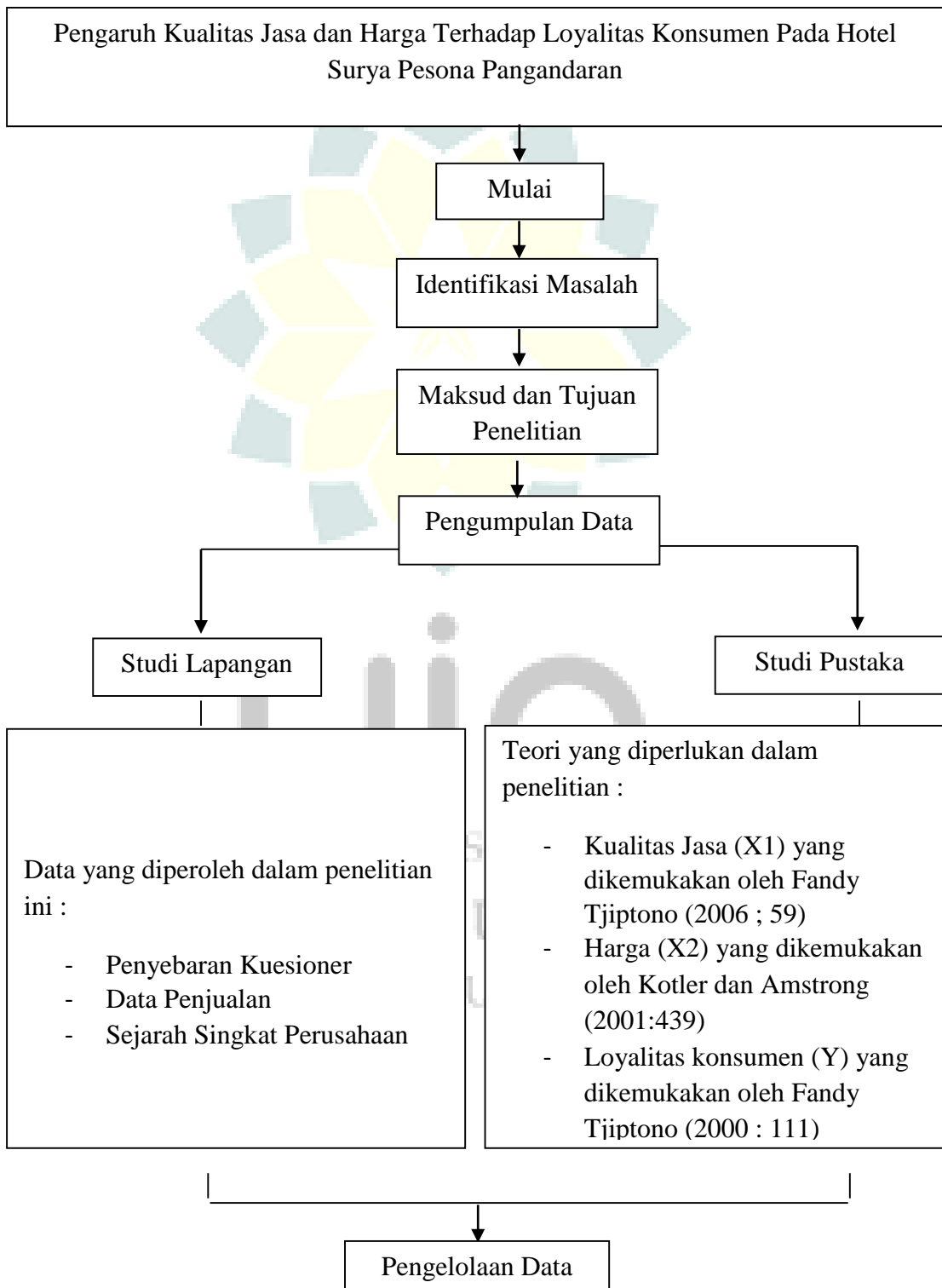
Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan diatas, berikut adalah kerangka pemikiran yang dituangkan dalam bentuk gambar berikut :

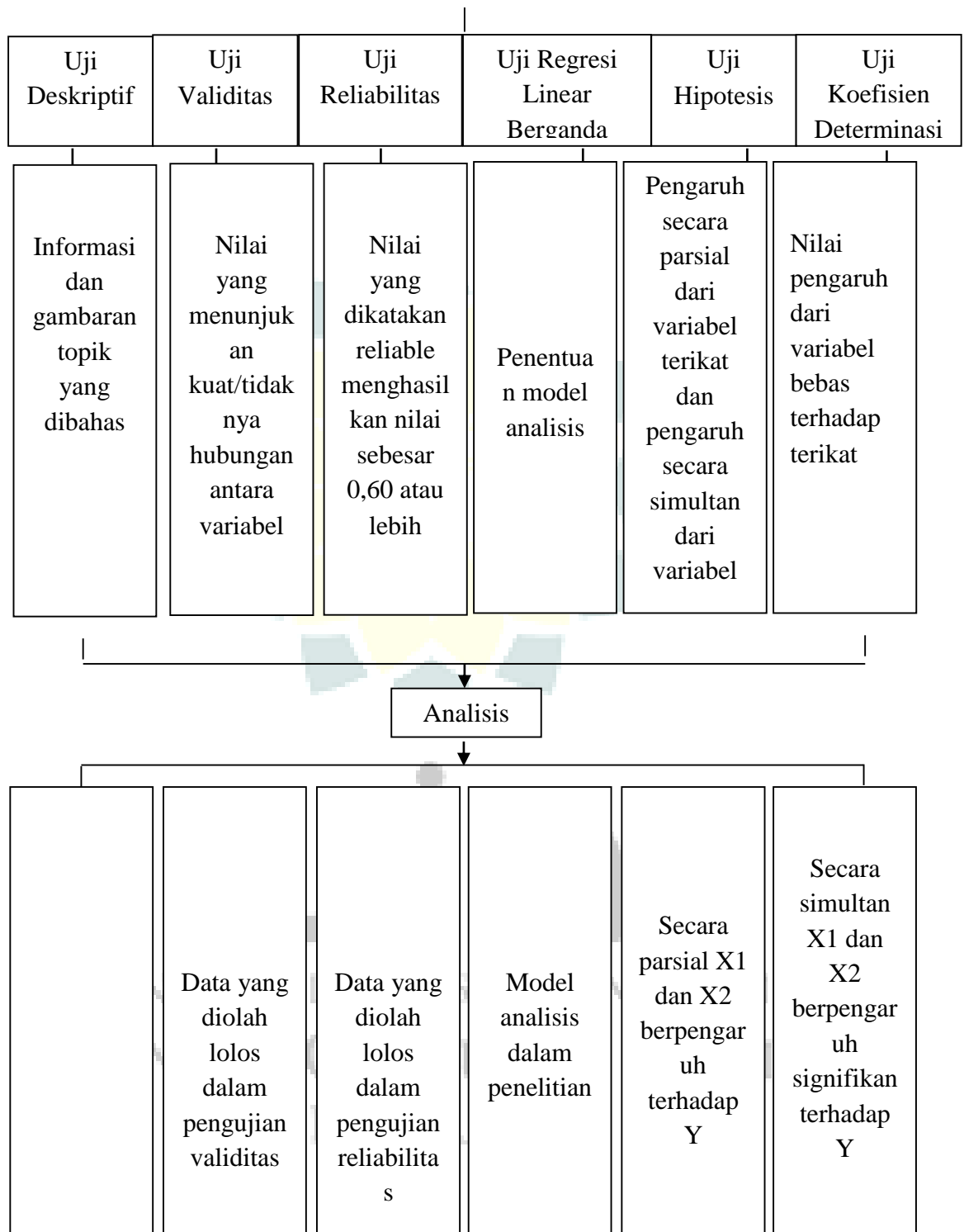


Sumber: Diolah Penulis 2017

**Gambar 1.1**

**Kerangka Pemikiran Teoritis**





1. Dari kedua variabel tersebut X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y
2. Secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap Y

## G. Penelitian terdahulu

Tabel 1.4

### Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Analisis perbandingan
1	Ilham Ramdani (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan Jasa terhadap tingkat kepuasan konsumen Studi Pada Konsumen Pantai Wisata Karang Song Indramayu.	Variabel Tangible, Reability, dan Resvonsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.	Dalam penelitian terdahulu yang sedang dilakukan terdapat kesamaan dalam variabel X1 sedangkan perbedaannya di variabel Y dan objek penelitian.



No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Analisis perbandingan
2	Eka Kiki Febriana, Yulianeu, Cicik Harini, Moh. Mukeri dan Warso (2016)	Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Bu Sur	Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Lokasi Penjualan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Bu Sur	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di variabel X1 Keragaman Produk sedangkan perbedaannya di variabel X2, X3, Y dan objek penelitiannya
3	Rizka Aninditha (2012)	Pengaruh pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Uni Beach Pangandaran	Hasil penelitian ini menunjukkan tanggapan wisatawan terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan jasa pada pelayanan konsumen.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama pada variabel X2 Harga Sedangkan

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Analisis perbandingan
				perbedaannya di variabel X1, Y dan di objek penelitiannya
4	Reza Firdaus (2009)	Pengaruh lokasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Richeese Factory Terhadap Loyalitas Konsumen	Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Richeese Factory	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di variabel X2 Harga dan Y Loyalitas Konsumen, sedangkan perbedaannya di variabel X1, dan di objek penelitiannya
5	Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti	Analisis pengaruh kualitas jasa, harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada warung makan	Kualitas produk, harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen pada warung makan “bebek	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan ada persamaan yaitu di variabel X1 Kualitas Jasa dan X2 Harga sedangkan perbedaannya di

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Analisis perbandingan
		“bebek gendut” semarang	gendut” semarang	variabel Y dan objek penelitiannya
6	Ita Septianti (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Kereta Api Argo Parahyangan DAOP II Bandung.	Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.	Dalam penelitian terdahulu yang sedang dilakukan terdapat kesamaan dalam variabel X1 dan X2 sedangkan perbedaannya terdapat di variabel Y dan di objek penelitiannya.
7	Efi Dwi Ariyanti (2011)	Pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap citra perusahaan pada swalayan aneka jaya boja	Keragaman produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap citra perusahaan pada swalayan aneka jaya boja	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan ada persamaan yaitu di variabel X1 Keragaman produk. Sedangkan perbedaannya di variabel X2, Y dan objek penelitiannya

Sumber : Diolah Penulis 2017

Perbedaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan studi terdahulu adalah sebagai berikut :

1. Dari penelitian terdahulu yang sedang dilakukan terdapat kesamaan dalam variabel X1, sedangkan perbedaannya di variabel Y dan objek penelitian.
2. Dari penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama pada variabel X2 Harga Sedangkan perbedaannya di variabel X1, Y dan di objek penelitiannya
3. Dari penelitian terdahulu yang sedang dilakukan terdapat kesamaan dalam variabel X1 dan X2 sedangkan perbedaannya terdapat di variabel Y dan di objek penelitiannya.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan pemikiran penulis dari kerangka di atas yang mengadakan penelitian dimana rumusan masalah biasanya telah disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan yang berbunyi : "Jika kualitas dan harga di hotel Surya Pesona Pangandaran dirasakan baik oleh para konsumen, maka dari ini pelayanan hotel akan meningkatkan loyalitas konsumen tersebut." Dikatakan sementara karena jawaban yang akan diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Menurut Fandy Tjipto (2006) hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap

suatu permasalahan peneliti sampai terbukti melalui data yang terkumpul setelah menetapkan kebenaran dari teori ini masih diuji.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti dikemukakan di atas, peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### Hipotesis 1

Ho : Tidak ada pengaruh dari variabel kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.

Ha : Ada pengaruh dari variabel kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.

#### Hipotesis 2

Ho : Tidak Ada pengaruh dari variabel harga terhadap loyalitas konsumen.

Ha : Ada pengaruh dari variabel harga terhadap loyalitas konsumen.

#### Hipotesis 3

Ho : Ada pengaruh dari variabel kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas konsumen.

Ha : Tidak ada pengaruh dari variabel kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas konsumen.