

ABSTRAK

Dede Eva Nurazizah (1168020051) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Hotel & Banquet Panorama Lembang)”

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh kinsmen dan belum sepenuhnya terpenuhi oleh perusahaan serta penetapan harga yang dapat berubah sesuai kondisi/musim dalam waktu tertentu. Kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen, yang berdampak pada kepuasan konsumendi Hotel & Banquet Panorama Lembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang menginap dan berkunjung ke Hotel & Banquet Panorama Lembang baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (barsama-sama).

Penelitian ini menggunakan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *probability sampling* yaitu Teknik yang digunakan untuk menarik sampel yang memberikan kesempatan kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan banyaknya sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Roscoe dimana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel. Maka peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kusioner yang dibagikan kepada konsumen Hotel & Banquet Panorama Lembang. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda, dan untuk uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji f).

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel & Banquet Panorama Lembang dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai T hitung sebesar (4.295) lebih besar dibandingkan dengan T tabel (1,6607) dengan nilai signifikansi lebih kecil (0,000) dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen Hotel & Banquet Panorama Lembang, hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan nilai T hitung lebih besar (2.910) lebih besar dibandingkan dengan T tabel yaitu (1,6607) dengan nilai signifikansi lenih kecil (0,004) dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel & Banquet Panorama Lembang, hal ini dibuktikan dengan hasil uji simultan (Uji f) menunjukkan nilai F hitung sebesar (22.040) lebih besar dari F tabel yaitu sebesar (3,09) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari standar yang sudah ditetapkan ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen