

Abstrak

Rizka Anindita Pangesti : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Uni Beach Hotel 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 bergerak di bidang jasa penginapan perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan jasa dan harga yang diberikan kepada konsumennya agar mencapai kepuasan konsumen.

Dalam menentukan tingkat kepuasan 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 pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran, untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Uni Beach Hotel Pangandaran, serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen Uni Beach Hotel Pangandaran.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Analisis yang digunakan yaitu analisis korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dari suatu hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat 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 pelayanan jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari hasil uji parsial diperoleh t hitung $>$ t tabel ($3.993 > 1.661$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.00 < 0.005$). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari hasil uji parsial diperoleh t hitung $>$ t tabel ($14.177 > 1,661$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.00 < 0.005$). dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan jasa dan Harga terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar $135.976 >$ F tabel 3.09 dan nilai signifikansi $0.00 < 0.05$.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan jasa, Harga, Kepuasan Konsumen*