

ABSTRAK

Sintia Novianti (1199240166) “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Arnawa Hotel di Pangandaran)”

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya harga yang memiliki perbedaan dengan hotel lain yang memiliki fasilitas yang sama dan penetapan harga yang dapat berubah sesuai kondisi/musim dalam waktu tertentu, serta adanya kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen dan belum sepenuhnya terpenuhi oleh pihak hotel, yang berdampak pada kepuasan konsumen Arnawa Hotel di Pangandaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh harga secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Arnawa Hotel Pangandaran (2) pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Arnawa Hotel Pangandaran (3) pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Arnawa Hotel Pangandaran.

Untuk variabel harga menggunakan teori dari Kotler dan Gary Amstrong (2012), untuk variabel kualitas pelayanan menggunakan teori dari Rambat Lupiyoadi (2019) dan untuk variabel kepuasan konsumen Zeithaml dan Bitner (2000).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non simple random sampling* dengan metode *purposive sampling*. Dengan menggunakan uji statistik deskriptif, uji instrument data peneliti (uji validitas dan uji reabilitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji statistik t (uji parsial) dan uji statistik f (uji simultan) dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Arnawa Hotel Pangandaran, ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,686 > 1,661$) dan nilai signifikannya ($0,000 < 0,05$). Kemudian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Arnawa Hotel Pangandaran, ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,452 > 1,661$) dan nilai signifikannya ($0,000 < 0,05$). Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Arnawa Hotel Pangandaran ditunjukkan dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($231,702 > 3,09$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) nilai $rsquare$ adalah sebesar 83,3% dan sisanya tidak dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini sebesar 16,7% terhadap kepuasan konsumen Arnawa Hotel Pangandaran.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen