

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial di Fabu Hotel Bandung.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik *non probability sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif serta membagikan kuesioner pada 100 orang pengunjung Fabu Hotel Bandung dari jumlah populasi 48.082 orang.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,188 atau 18,8% dan harga sebesar 0,406 atau 40,6% terhadap kepuasan konsumen sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 0,593 atau 59,3% terhadap kepuasan konsumen sehingga sisanya 0,407 atau 40,7% merupakan pengaruh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sehingga dari kedua variabel tersebut maka harga memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

## ***ABSTRACT***

*The study aims to identify and analyze influence service quality and price of consumer satisfaction and how much the influence of the two variables on customer satisfaction either entirely and partly in Fabu Hotel Bandung.*

*Data analysis using this study is primary data. This study using data collective technique is nonprobability sampling. The method in this study applies a descriptive analysis and verification and questionnaire given to 100 consumers of 48.082 populations.*

*The results using multiple linear regression analysis method, correlation analysis, testing hypothesis and coefficient determination. And result research indicated that service quality and price have positive and significant influence to satisfaction consumer. The result research of coefficient determination analysis ( $R^2$ ) is has service quality influence of 0,188 or 18,8% and 0,406 or 40,6% for price to satisfaction consumer so that two variables has contribution 0,593 atau 59,3% to satisfaction consumer and 0,407 or 40,7% is influenced by other variables that are not examined. So that from two variables then price has influence greater than service quality.*

***Keyword:*** ***Service Quality, Price and Satisfaction Consumer***