

ABSTRAK

Kompetisi hotel di Kota Bandung sekarang ini sangatlah ketat. Setiap manajer harus mampu untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting dipertahankan dalam perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga (tarif) dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen di Fabu Hotel Bandung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga (tarif), bagaimana tanggapan konsumen mengenai bukti fisik yang di tawarkan, bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan, dan seberapa besar pengaruh harga (tarif) dan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Fabu Hotel Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga (tarif) bukti fisik, dan kepuasan pengunjung di Fabu Hotel Bandung dapat dikatakan cukup baik. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan , studi di lapangan dan kuesioner. Adapun ukuran populasinya 25.086 orang dengan sampel yang diteliti adalah berjumlah 100 orang. Sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya ukuran sampel dalam *non probability sampling* adalah metode *incidental sampling*. Sesuai dengan perhitungan statistik. Harga dan bukti fisik memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada Fabu Hotel Bandung sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7 % merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak di teliti.

Kata Kunci: Harga, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Competition of hotel in Bandung city is now getting stricter. Every manager must be able to understand the needs and desires of consumers. Consumer satisfaction is a very important factor in the company's retained.

The purpose of this study was to determine the effect of prices (tariffs) and physical evidence on consumer satisfaction in Fabu Hotel Bandung. The problem of this study is how consumer feedback about the price (tariff), how consumer feedback regarding the physical evidence in the offer, how consumer feedback regarding satisfaction, and how much influence prices (tariffs) and physical evidence on consumer satisfaction on Fabu Hotel Bandung.

The results showed that the price (rates) physical evidence, and visitor satisfaction at Fabu Hotel Bandung can be quite good. The method used in this research is descriptive and verification with data collection techniques literature studies, field studies and questionnaires. As for the size of the population 25 086 people in the sample studied was of 100 people. While the sampling technique used to calculate the size of the sample in a non-probability sampling is incidental sampling method. In accordance with the statistical calculations. Price and physical evidence contributes to customer satisfaction at Fabu Hotel Bandung of 70.3% while the remaining 29.7% is the influence of other variables not examined.

Keywords: Price, Physical Evidence and Consumer Satisfaction.