

ABSTRAK

Fenomena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang diwakili oleh kualitas pelayanan dan harga dan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra Bandung. Maka, dalam penelitian ini penulis mengemukakan bagaimana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra Bandung

Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Nalendra Bandung. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu membagikan kuisisioner kepada 92 responden dari populasi 1.151 konsumen di Hotel Nalendra Bandung.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Analisis Korelasi Berganda, Koefisien determinasi, Koefisien determinasi parsial (r^2), Uji Hipotesis Simultan, dan Uji Hipotesis Parsial. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Besar Koefisien Determinasi (r^2) adalah 0,546 yang artinya bahwa nilai sebesar 54,6%, Kepuasan Konsumen di pengaruhi variabel independen, sedangkan sisanya sebesar 45,4%. di pengaruhi olah variabel lainnya.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan dan Harga.

ABSTRACT

The phenomenon of this study aims to analyze the influence of the factors represented by service quality and price and to find out what things affect consumer satisfaction staying at the Nalendra Bandung Hotel. So, in this study the authors propose how service quality and price affect consumer satisfaction staying at the Nalendra Bandung Hotel

The object in this study is Hotel Nalendra Bandung. This study aims to determine the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction. Data analysis used in this study is primary data in the form of interviews, questionnaires and observation submissions. Data collection techniques used were distributing questionnaires to 92 respondents from a population of 1,151 consumers at Hotel Nalendra Bandung.

The results of the study used multiple linear regression analysis, Validity Test, Reliability Test, Multiple Correlation Analysis, Determination Coefficient, Partial determination coefficient (r^2), Simultaneous Hypothesis Test, and Partial Hypothesis Test. And the results of the study show that the variable Service Quality and Price have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. The Determination Coefficient (r^2) is 0,546 which means that the value is 54.6%, the Consumer Satisfaction is influenced by independent variables, while the remaining 45.4% is influenced by other variables.

Keywords : Consumer Satisfaction, Service Quality and Price.