

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh harga dan kualitas pelayanan (survei pada tamu *Villa Montana Montini - Ciater Highland Restort*) dengan adanya masalah dalam penelitian ini mengenai harga yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang diberikan, tanggapan tamu mengenai kepuasan konsumen, dan seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada tamu *Villa Montana Montini – Ciater Highland Resot*). Serta untuk menjawab rumusan masalah mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 54 orang. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi dan menggunakan alat bantu SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan sebesar 47,6% dan sisanya 52,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 18,1% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 29,5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

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

## **ABSTRACT**

*This research is titled the influence of price and quality of service (survey on guests of Villa Montana Montini - Ciater Highland Restort) with problems in this study regarding the price offered, the quality of service provided, guest responses regarding consumer satisfaction, and how much influence of price and quality of service on consumer satisfaction both partially and simultaneously. This study aims to determine and analyze how much influence price and service quality have on customer satisfaction (survey on guests of Villa Montana Montini - Ciater Highland Resot). And to answer the problem formulation regarding price, service quality and customer satisfaction. The research method used is descriptive and verification methods with a total sample of 54 people. Testing of research instruments using the validity and reliability test. Data analysis methods used are multiple linear regression analysis, multiple correlation, coefficient of determination and using SPSS 24 tools. The results showed that there was a positive and significant influence between price and quality of service on customer satisfaction. The magnitude of the effect of price and service quality on simultaneous customer satisfaction amounted to 47.6% and the remaining 52.4% was influenced by other variables not examined. Partially the magnitude of the effect of price on customer satisfaction by 18.1% and the effect of service quality on customer satisfaction by 29.5%, so it can be concluded that service quality provides the greatest influence on customer satisfaction.*

***Keywords: Price, Service Quality, and Consumer Satisfaction.***