

ABSTRAK

Denis Waya (1168020058) “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Krisna Beach Hotel 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 Krisna Beach Hotel Pangandaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai seberapa besar pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menginap dan berkunjung ke Krisna Beach Hotel Pangandaran baik secara parsial (satu persatu) maupun secara simultan (bersama-sama).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran (3) pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran. Untuk variabel harga menggunakan teori dari Kotler dan Gary Armstrong (2012), untuk variabel kualitas pelayanan menggunakan teori dari Kotler (2000) dan untuk variabel kepuasan konsumen Zeithaml dan Bitner (2000).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, sehingga jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Wibisono dalam Ridwan dan Akdon (2013) sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui angket yang disebarakan kepada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, teknik pengolahan data menggunakan analisis korelasi berganda dan analisis regresi linear berganda, dan untuk uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji determinasi (uji R²).

Hasil penelitian menunjukkan variabel harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3.260 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dibandingkan standar yang ditetapkan yaitu 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3.039. lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dibandingkan standar yang ditetapkan yaitu 0,05. Variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan pada konsumen Krisna Beach Hotel Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji simultan (Uji f) menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 13.030 lebih besar dibandingkan dengan f_{tabel} sebesar 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan standar yang ditetapkan yaitu 0,05.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen