

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pangandaran adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu tempat wisata pantai yang terkenal yang ada di Jawa Barat. Daya tarik wisata pantai Pangandaran tidak hanya dikenal oleh wisatawan domestik tetapi juga dikenal oleh wisatawan mancanegara. Sebagai daerah tujuan wisata, Pangandaran menempatkan sektor pariwisata sebagai sektor andalan. Pariwisata telah menjadi salah satu industri yang mampu memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian di Kabupaten Pangandaran. Pangandaran adalah salah satu tempat wisata yang tidak hanya terkenal dengan keindahan pantainya tetapi terkenal juga dengan banyak objek wisata lainnya seperti *green canyon* atau biasa disebut “cukang taneuh”, citumang *green valey*, wisata alam jojogan, hutan *mangrove* dan masih banyak lainnya.

Seiring dengan semakin berkembang pesatnya kemajuan industri pariwisata di Pangandaran, maka fasilitas yang mendukung akan kemajuan ini juga tumbuh semakin maju dan berkembang. Bisnis perhotelan juga membuka peluang bisnis bagi para investor baik investor dalam maupun luar negeri dan masyarakat Pangandaran pada umumnya. Perhotelan merupakan salah satu bagian dari industri jasa yang memadukan antara produk dan pelayanan.

Contoh produk yang dijual diantaranya adalah desain bangunan hotel, interior dan eksterior hotel maupun kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual. Adapun layanan yang dijual diantaranya adalah keramah tamahan staf dan karyawan hotel, dan keterampilan staf dan karyawan hotel dalam melayani pelanggan atau konsumennya (Chen, 2001). Perhotelan sebagai salah satu bagian dari industri jasa yang bergerak di bidang jasa penginapan perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan jasa dan harga yang diberikan kepada konsumennya agar mencapai kepuasan konsumen yang diinginkan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka mereka akan kecewa (Kotler, 2008:50). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga. Harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk jika mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk layanannya (Swastha dan Suktojo, 2000:211)

Uni Beach Hotel Pangandaran merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di Pangandaran. Uni Beach Hotel Pangandaran ini terletak di daerah Pangandaran tepatnya di Jalan. Pamugaran No.28 Bulak Laut Pangandaran. Kebijakan dalam pelayanan dan penentuan harga adalah sesuatu yang sangat

perlu dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jika kualitas pelayanan yang diberikan menurun maka akan berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan menyebabkan konsumen berpaling ke hotel yang lain. Ketidakpuasan yang dirasakan konsumen diduga karena pelayanan dan harga yang diberikan belum sesuai dengan apa yang konsumen persepsikan sehingga konsumen berpaling ke hotel yang lain dengan alasan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan dan harga yang dianggap kurang bersaing di Uni Beach Hotel Pangandaran.

Uni Beach Hotel Pangandaran memiliki fasilitas seperti AC, TV, *water heater*, *refrigerator*, *mineral water* untuk fasilitas di tiap kamar. Fasilitas hotel nya sendiri antara lain *swimming pool*, *children play ground*, dan *meeting room*. Jumlah kamar seluruh nya adalah berjumlah 194 kamar dengan harga yang berbeda tiap tipenya dan mengalami kenaikan harga sebesar Rp. 100.000,- setiap tahunnya, tetapi kenaikan harga tersebut dimulai pada tahun 2014 sedangkan untuk tipe kamar *economic twin* harga tidak mengalami kenaikan, seperti yang tertera dalam tabel 1.1 dibawah ini ;

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tabel 1.1

Tipe, Harga Tiap Tahun dan Jumlah Kamar Uni Beach Hotel Pangandaran

<i>Type of Room</i>	Harga Tahun 2011	Harga Tahun 2012	Harga Tahun 2013	Harga Tahun 2014	Harga Tahun 2015	Jumlah Kamar
<i>Suite Ocean</i>	Rp1.400.000	Rp1.400.000	Rp1.400.000	Rp1.500.000	Rp1.600.000	2 unit
<i>Executife triple</i>	Rp1.400.000	Rp1.400.000	Rp1.400.000	Rp1.500.000	Rp1.600.000	3 unit
<i>Suite building</i>	Rp1.300.000	Rp1.300.000	Rp1.300.000	Rp1.400.000	Rp1.500.000	2 unit
<i>Junior ocean</i>	Rp. 900.000	Rp. 900.000	Rp. 900.000	Rp1.000.000	Rp1.100.000	36 unit
<i>junior building</i>	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 900.000	Rp1.000.000	36 unit
<i>Executife twin</i>	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 800.000	Rp. 900.000	Rp1.000.000	47 unit
<i>Superior twin</i>	Rp. 700.000	Rp. 700.000	Rp. 700.000	Rp. 800.000	Rp. 900.000	50 unit
<i>Deluxe twin</i>	Rp. 500.000	Rp. 500.000	Rp. 500.000	Rp. 600.000	Rp. 700.000	12 unit
<i>Economic twin</i>	Rp.300.000	Rp.300.000	Rp.300.000	Rp.300.000	Rp.300.000	6 unit

Sumber : Uni Beach Hotel Pangandaran, 2016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Selain data daftar harga, pada tabel berikutnya menunjukkan data pengunjung tahun 2010-2015 Uni Beach Hotel yaitu sebagai berikut :

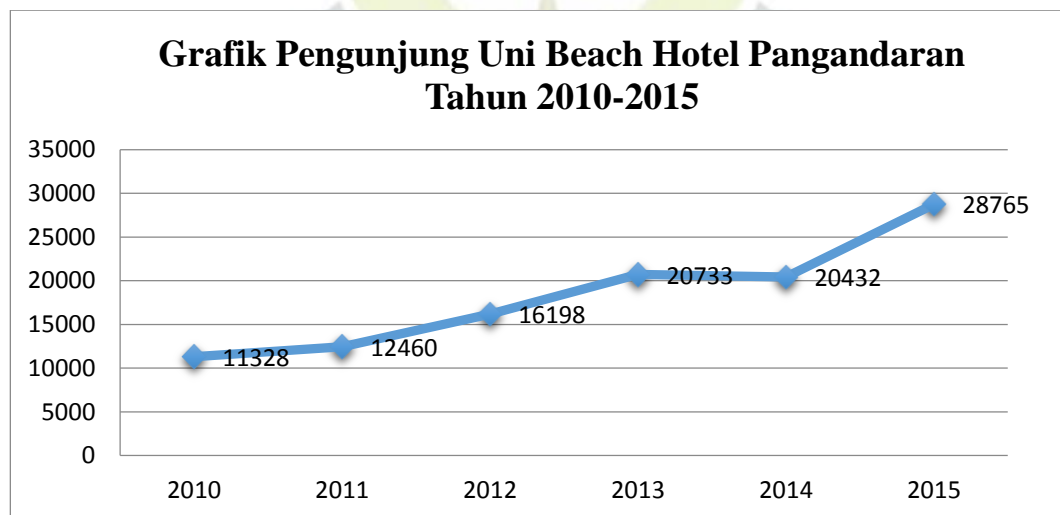
Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Uni Beach Hotel Pangandaran
Tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Pengunjung
2010	11.328 orang

2011	12.460 orang
2012	16.198 orang
2013	20.733 orang
2014	20.432 orang
2015	28.765 orang

Sumber : Uni Beach Hotel Pangandaran, 2015

Grafik 1.1
Jumlah Pengunjung Uni Beach Hotel Pangandaran
Tahun 2010-2015



Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2016

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat terlihat bahwa jumlah pengunjung Uni Beach Hotel Pangandaran pada tahun 2010 hingga 2013 terus mengalami kenaikan jumlah pengunjung, akan tetapi pada tahun 2014 jumlah pengunjung Uni Beach Hotel mengalami penurunan sebanyak 301 orang. Melihat jumlah pengunjung yang menurun pada tahun 2014, hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan

konsumen, seperti misalnya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan dan kenaikan harga yang tidak sebanding dengan pelayanan yang didapatkan. Pihak perusahaan dalam hal ini Uni Beach Hotel Pangandaran harus mampu memahami keinginan-keinginan konsumen. Berdasarkan hasil *mini survey* yang peneliti lakukan terhadap 20 konsumen yang menginap di Uni Beach Hotel Pangandaran menunjukkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen, seperti pada tabel 1.3 di bawah ini :

Tabel 1.3
Hasil Mini Survey

No	Pertanyaan	Hari dan Tanggal	Hasil Jawaban Responden
1.	Apakah anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Uni Beach Hotel Pangandaran telah sesuai dengan apa yang anda inginkan ?	Sabtu, 21 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB Minggu, 22 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB	Dari 20 orang responden 17 orang merasa bahwa pelayanan yang diberikan pihak Uni Beach Hotel pangandaran telah sesuai dengan apa yang responden inginkan.
2.	Apakah fasilitas yang tersedia di Uni Beach Hotel Pangandaran telah memadai dan sesuai dengan apa yang anda inginkan ?	Sabtu, 21 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB Minggu, 22 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB	18 responden menjawab bahwa fasilitas yang disediakan pihak hotel telah sesuai dan memadai, sedangkan 2 lainnya menjawab

			belum sesuai dan belum memadai.
3.	Menurut anda, apakah harga per unit kamar yang ditetapkan oleh Uni Beach Hotel Pangandaran sebanding dengan pelayanan yang anda terima ?	Sabtu, 21 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB Minggu, 22 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB	15 responden menjawab harga per unit kamar yang ditetapkan oleh pihak hotel sebanding dengan pelayanan yang responen terima, sedangkan 5 lainnya menjawab belum sebanding atau belum sesuai.
4.	Menurut anda, apakah harga yang ditetapkan oleh Uni Beach Hotel Pangandaran lebih rendah jika dibandingkan dengan hotel pesaing dengan kelas yang sama ?	Sabtu, 21 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB Minggu, 22 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB	10 responden menjawab iya, 7 responden menjawab tidak setuju sedangkan 3 responden lainnya menjawab tidak tahu karena baru pertama kali menginap di Uni Beach Hotel dan belum mencoba hotel yang lainnya karena baru pertama kali berkunjung ke Pangandaran
5.	Apakah anda merasa bahwa Uni Beach Hotel mempunyai reputasi yang baik ?	Sabtu, 21 Mei 2016 Pukul 09.00 WIB Minggu, 22 Mei 2016	18 responden menjawab iya, sedangkan 2 lainnya menjawab tidak.

		Pukul 09.00 WIB	
--	--	-----------------	--

Sumber: Hasil *mini survey* peneliti, 2016

Melihat pada hasil *mini survey* yang dilakukan terhadap 20 responden yang dalam hal ini adalah pengunjung Uni Beach Hotel Pangandaran, terlihat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dan harga yang ditawarkan atau diterapkan oleh pihak hotel.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul : “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Uni Beach Hotel Pangandaran** ”



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah, *pertama* di era modern saat ini, industri yang bergerak di bidang jasa seperti perhotelan Uni Beach Hotel Pangandaran dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kedua, terdapat keluhan-keluhan dari para kosnumen yang menginap di Uni Beach Hotel Pangandaran karena adanya kenaikan harga pada tahun 2014. *Ketiga*, terjadi penurunan jumlah konsumen yang menginap pada tahun 2014.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran ?
2. Apa dan seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran ?
3. Apa dan seberapa pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini dilakukan untuk tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga secara simultan terhadap konsumen di Uni Beach Hotel Pangandaran

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi

Sebagai modal tambahan bagi calon-calon pengembang pendidikan dan praktisi khususnya di konsentrasi pemasaran dan jurusan lain yang berhubungan.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan menetapkan harga yang lebih baik serta membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan oleh perusahaan/ institusi lain.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Untuk mengasah intelektualitas peneliti serta pengimplementasian ilmu yang didapat di kuliah dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1).

F. Kerangka Pemikiran

Kualitas produk atau jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan ada tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi kualitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Secara teoritis, banyak definisi pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli salah satunya yang dikemukakan oleh Kotler.

Menurut Kotler (2002:83) “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Kualitas pelayanan jasa didasarkan pada lima dimensi kualitas jasa diantaranya adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* (Kotler, 2008:52).

Dalam hubungan antara kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectation* dan *perceived performance*. Jika *perceived performance*

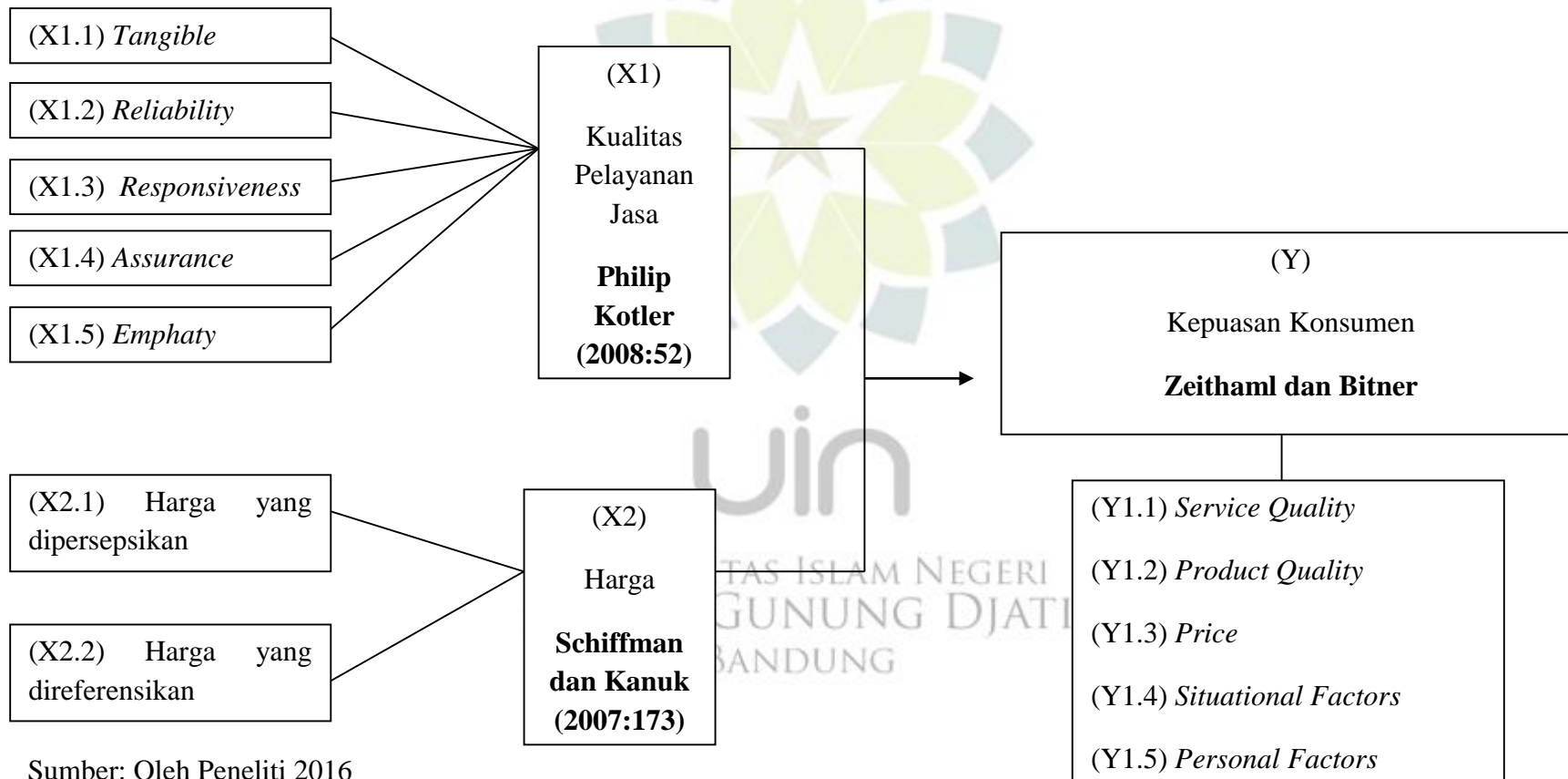
lebih besar dari *expectation*, maka konsumen akan merasa puas, tetapi jika *perceived performance* lebih kecil dari *expectation*, maka konsumen akan merasa tidak puas atau kecewa. Pada penelitian yang dilakukan oleh Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan jasa, variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel harga. Harga sering digunakan sebagai indikator nilai jika harga dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa, dilihat dari sudut pandang konsumen. Dilihat dari sudut pandang konsumen, harga sering kali dianggap sebagai sebuah indikator nilai apabila harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Persepsi positif adalah merupakan hasil dari perasaan puas yang dirasakan konsumen atas suatu pembelian yang dilakukan, sedangkan persepsi negatif adalah merupakan bentuk dari perasaan tidak puas yang dirasakan konsumen atas produk atau jasa yang dibelinya. Jika perusahaan menetapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima oleh konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat. Dengan demikian, pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat maka nilainya pun akan meningkat. Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin meningkat maka akan menciptakan kepuasan konsumen yang maksimal (Tjiptono, 1999). Hal ini dipertegas dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harjanto (2010) dan Ardhana (2010) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan jasa dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen seperti yang dikemukakan oleh Mustafa (2014) dalam skripsinya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Obyek Wisata Taman Lele di Semarang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fika Elinda dan Nina Ernawati dalam skripsinya yang berjudul analisis pengaruh faktor kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada hotel Srikandi Bandung) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan dengan adanya kualitas pelayanan yang lebih baik menumbuhkan kepuasan konsumen. Selain kualitas pelayanan variabel harga pun menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan harga yang lebih tepat, maka akan lebih meningkatkan kepuasan konsumen selama menginap di hotel srikandi.

Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan diatas, maka pengembangan kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
Uni Beach Hotel Pangandaran



Sumber: Oleh Peneliti 2016

Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi dan jurnal-jurnal melalui internet. Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Terlihat dalam tabel 1.3

TABEL 1.3
PENELITIAN TERDAHULU TERKAIT KEPUASAN KONSUMEN

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil dan Kesimpulan	Analisa Perbandingan
1	Tri Hastuti Handayani (2013)	pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel harga mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel <i>tangibles</i> mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel <i>reliability</i> mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel <i>responsiveness</i> mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Dari hasil penelitian yang dilakukan Tri Hastuti Handayani (2013), Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009), Fika Elinda dan Ernawati (2011), Bunga Caecaria Dwihapsari (2012) dan Mustafa (2014)

Sumber : Oleh Peneliti, 2016

		<p>Garuda Indonesia di Kota Solo</p>		<p>Variabel <i>assurance</i> mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Variabel <i>empathy</i> mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>	<p>perbedaan yang paling terlihat adalah perbedaan pada objek penelitiannya. Metode analisis yang digunakan oleh para peneliti terdahulu adalah sama yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan hasil dan kesimpulan yaitu variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh kuat dan</p>
--	--	--	--	---	---

					signifikan terhadap kepuasan konsumen
2	Arlina Nurbaity Lubis, Martin (2009)	Pengaruh Harga (<i>Price</i>) dan Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan	Analisis Regresi Linier	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Deli Medan. 2. Harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSU Deli Medan dinilai sangat baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik. 3. Berdasarkan uji-t bahwa variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap	

				<p>kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta suatu kepuasan pasien.</p> <p>4. Berdasarkan Koefisien Determinasi diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.</p>	
3	Fika Elinda, Nina Ernawati (2011)	Analisis Pengaruh Faktor Kualitas	Analisis Regresi Linier Berganda	<p>Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Srikandi Bandung), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :</p>	

		<p>Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Srikandi Bandung)''</p>		<p>1. Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil positif sebesar 0,704 dan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan hasil signifikan dengan angka sebesar 8,630 dan sig. 0,008 <math>\alpha = 0,05</math>. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan dengan adanya kualitas pelayanan yang lebih baik, maka akan lebih menumbuhkan kepuasan konsumen.</p> <p>2. Hasil analisis regresi antara harga terhadap kepuasan konsumen memperoleh hasil</p>	
--	--	---	--	---	--

			<p>positif sebesar 0,222 dan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan hasil signifikan dengan angka sebesar 2,723 dan sig. 0,008 <math>\alpha = 0,05</math>.</p> <p>3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kebijakan harga yang lebih tepat, maka akan lebih meningkatkan kepuasan konsumen selama menginap di Hotel Srikandi.</p>	
--	--	--	--	--

4	Bunga Caecaria Dwihapsari (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada Oryza Tour	Analisis regresi linier berganda	<p>Hasil uji-t membuktikan bahwa semua variabel independen (kualitas pelayanan dan persepsi harga, dan kemampuan berkomunikasi) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel independen yaitu kepuasan konsumen. Dan koefisien determinasi (<i>adjusted R2</i>) yang diperoleh sebesar 0,752. Hal ini berarti bahwa 75,2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga, dan kemampuan berkomunikasi. Dan sisanya 24,8% dipengaruhi oleh variabel lain.</p>	
---	---	---	-------------------------------------	---	--

5	Ari Susanto Wibowo (2013)	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Kota Purwokerto	Analisis regresi linear berganda	Koefisien determinasi (<i>adjusted R2</i>) sebesar 0,477 hal ini berarti 47,7% kepuasan konsumen rumah makan di Kota Purwokerto dipengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan.	Perbedaan : penelitian yang dilakukan Ari Susanto Wibowo (2013) menggunakan variabel lain selain variabel harga dan kualitas pelayanan yaitu variabel nilai pelanggan. Sedangkan peneliti tidak menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen.
---	---------------------------------	--	-------------------------------------	--	---

6	Mustofa (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Obyek Wisata Taman Lele di Semarang	Analisis Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen 4. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 	
---	-----------------------	---	----------------------------------	--	--

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen

2. Hipotesis 2

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari harga yang kompetitif terhadap kepuasan konsumen

3. Hipotesis 3

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan jasa dan harga yang kompetitif secara simultan terhadap kepuasan konsumen

