

ABSTRAK

Pulung Bayu Anggara, Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Horison Yusro Jombang. Dibawah bimbingan Suyono, S.E.,M.S.M.

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh penurunan tingkat kepuasan konsumen untuk menginap di hotel Horizon Yusro Jombang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan harga dan kualitas layanan dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan konsumen di hotel Horizon Yusro Jombang.

Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang merupakan konsumen hotel Horizon Yusro Jombang pada tahun 2021 dengan Teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan angket dan dianalisis menggunakan analisis *resgresi linear berganda* dengan alat *SPSS 24*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan konsumen kepuasan di hotel Horizon Yusro Jombang disebabkan oleh harga yang diterapkan dan ditawarkan oleh perusahaan. Demikian juga dengan konsumen kepuasan di hotel Horizon Yusro Jombang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Horizon Yusro Jombang. Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi hotel Horizon Yusro Jombang dalam membuat strategi yang dapat digunakan sebagai pengembangan hotel, khususnya hotel Horizon Yusro Jombang.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Abstract

Pulung Bayu Anggara, The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Hotel Horison Yusro Jombang. Under the guidance of Suyono, S.E., M.S.M.

This research is motivated by a decrease in the level of consumer satisfaction to stay at the Horizon Yusro hotel in Jombang. The purpose of this study was to determine whether the application of price and service quality could have an impact on increasing customer satisfaction at the Horizon Yusro hotel, Jombang.

The sample in this study was 96 respondents who were customers of the Horizon Yusro Jombang hotel in 2021 with purposive sampling technique. This research instrument uses a questionnaire and is analyzed using multiple linear regression analysis with SPSS 24.

The results of this study indicate that the increase in consumer satisfaction at the Horizon Yusro Jombang hotel is caused by the prices applied and offered by the company. Likewise, customer satisfaction at the Horizon Yusro Jombang hotel is caused by the quality of service provided by the Horizon Yusro Jombang hotel. This research will contribute to the Horizon Yusro Jombang hotel in making strategies that can be used as hotel developments, especially the Horizon Yusro Jombang hotel.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction.