

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL EDOTEL SYARIAH
BANJARMASIN

Oleh:

Alfian Noor

Mahasiswa Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia
(STIMI) Banjarmasin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Variabel independent terdiri Kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) sebagai variabel independent (X_1 dan X_2) sementara itu kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada jumlah pelanggan Hotel Edotel Syariah Banjarmasin yang menginap pada tahun 2021. Sampel penelitian ini diambil sebanyak 75 responden dari populasi yang dihitung menggunakan rumus slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (t), dan simultan (F).

Berdasarkan hasil pengujian maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada perusahaan untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan dan harga untuk mampu meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan nilai terhadap perusahaan sehingga lebih efisien dan efektif.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT
EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO
CUSTOMER SATISFACTION IN THE HOTEL
EDOTEL SYARIAH BANJARMASIN

By
Alfian Noor

Management Study Program Student. Indonesian College of Management (STIMI)
Banjarmasin

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at the Edotel Syariah Hotel Banjarmasin. Service quality and price as independent variables (X1 and X2) while customer satisfaction as the dependent variable (Y).

The population used in this study is the number of customers of Hotel Edotel Syariah Banjarmasin staying in 2021. The sample of this study was taken as many as 75 respondents from the population calculated using the slovin formula. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The tests used are validity and reliability tests, classical assumption tests, multicollinearity tests, autocorrelation tests and hypothesis tests using multiple linear regression analysis, coefficient of determination, partial test (t), and simultaneous (F).

Based on the test results, it can be concluded that service quality has a significant effect on customer satisfaction, price has a significant effect on customer satisfaction and service quality and price simultaneously has a significant effect on customer satisfaction.

Based on the results of the study, the researcher gives advice to the company to continue to improve and improve the quality of service and prices to be able to increase the company's ability to generate value for the company so that it is more efficient and effective.

Keyword : Service Quality, Price, Customer Satisfaction