

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VILLA ABINAWA HILL

Oleh :

Kadek Nico Wedastra, NIM 2017041186

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana kualitas layanan dan persepsi terhadap harga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Abinawa Hill Villa, Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal, dengan subjeknya adalah para pelanggan Abinawa Hill Villa. Fokus penelitian mencakup evaluasi terhadap kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan, melibatkan 130 responden yang diambil sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan di Abinawa Hill Villa, (2) persepsi harga juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di tempat tersebut. (3) Secara bersama-sama, kualitas layanan dan persepsi harga secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan di Villa Abinawa Hill. Temuan ini mengindikasikan bahwa meningkatkan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara penetapan harga yang sesuai dengan nilai dan manfaat yang diberikan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Abinawa Hill Villa.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AT ABINAWA HILL VILLA

By

Kadek Nico Wedastra, NIM 2017041186

Management Major, Faculty Economics

ABSTRACT

This study aims to examine how service quality and price perception influence customer satisfaction at Abinawa Hill Villa, Buleleng Regency. The research adopts a quantitative causal approach, with customers of Abinawa Hill Villa as the subjects. The study focuses on evaluating service quality, price perception, and customer satisfaction, involving 130 respondents sampled through questionnaires. Data was collected and analyzed using multiple linear regression analysis. The research findings indicate that (1) service quality has a positive impact on customer satisfaction at Abinawa Hill Villa, (2) price perception also positively influences customer satisfaction at the location. (3) Collectively, service quality and price perception significantly affect customer satisfaction at Villa Abinawa Hill. These findings suggest that improving service quality can enhance customer satisfaction, while setting prices that align with perceived value and benefits also plays a crucial role in boosting customer satisfaction at Abinawa Hill Villa.

Keywords: *Service quality, price perception, customer satisfaction*