

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL BALI TAMAN LOVINA**

Oleh

**PutuTrisna Damayanti, NIM 2017041128**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 370 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu *Probability sampling* dengan memberikan peluang yang sama bagi anggota sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda yang meliputi (1) Uji instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolonieritas, (3) Uji regresi linier berganda seperti uji koefisien determinasi serta Uji F dan Uji t. Hasil Hasil dari penelitian ini adalah (1) Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. (2) Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Ada pengaruh positif dan signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Harga, Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION AT BALI TAMAN LOVINA HOTEL**

**By**

**PutuTrisna Damayanti, NIM 2017041128**

***Department of Management***

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality and price on customer satisfaction, both simultaneously and partially. The number of samples in this research is 370 respondents, the sample technique used is Probability sampling by providing equal opportunities for sample members. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique in this study is quantitative with multiple linear regression analysis which includes (1) Instrument tests such as validity and reliability tests, (2) Classical assumption tests such as normality tests, multicollinearity tests, (3) Multiple linear regression tests such as the coefficient of determination test and the F test and t test. (2) There is a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction. (3) There is a positive and significant effect of price on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Price, Customer satisfaction, Service quality*

