

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL

Irena Larashati
STIE Pasundan
Email: laras@stiepas.ac.id

Abstract

Competition in the business world today is increasingly competitive; this is also felt by business people in the hospitality sector who demanded to have better service quality and reasonable prices to satisfy customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and price on hotel visitor satisfaction. The analysis used in this study is verification analysis with path analysis. I am using a sample of visitors at one of the 3-star hotels in the city of Bandung as many as 99 visitors. The results showed that there was an influence of service quality and price on visitor satisfaction by 0.77.1%, while the remaining 22.9% was influenced by other factors not examined.

Keywords: service quality, price, visitor satisfaction, hotel.

Abstrak

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin kompetitif, hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perhotelan yg dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik dan harga yang rasional sehingga mampu memuaskan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung hotel. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis verifikatif dengan analisis jalur. Dengan menggunakan sample pengunjung pada salah satu hotel bintang 3 di Kota Bandung sebanyak 99 pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,77,1% sedangkan sisanya sebesar 22,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pengunjung, hotel.