

ABSTRAKSI

Renyo Wibowo, Nomor Induk Mahasiswa 151210060, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Hotel Aryaduta Palembang), 2016. Dosen Pembimbing I: Dr. Susanta, M.Si. dan Dosen Pembimbing II: Drs. Indro Herry Mulyanto, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian ini adalah eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan ukuran sampel sebanyak 97 responden yang terdiri dari para pengunjung yang menginap di hotel Aryaduta Palembang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,187 serta terdapat pengaruh signifikan variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,492 dan terdapat pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 40,484.

Pihak Pengelola hotel Aryaduta Palembang harus mempertahankan serta meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang baik oleh pelanggan, seperti pada dimensi daya tanggap karyawan hotel menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat.

Pihak Pengelola hotel Aryaduta Palembang harus lebih memperhatikan lagi mengenai kinerja karyawan. Kemudian meningkatkan kinerja karyawan dengan cara mengadakan seminar atau pelatihan kinerja karyawan. Kemudian diharapkan karyawan mampu bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik juga terhadap pelanggan sehingga kepuasan pelanggan terhadap hotel Aryaduta Palembang meningkat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan*