

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA HOTEL, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL (STUDI PADA HOTEL YATS COLONY YOGYAKARTA)

SATRIO BAGUS SUJIWO

NIM. 141190223

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan, Citra Hotel, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel dengan Studi Pada Hotel Yats Colony Yogyakarta. Metode pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini menggunakan Pelanggan Hotel Yats Colony Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *non probability Sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Citra, dan Harga memberikan pengaruh pada Kepuasan Pengunjung Hotel Yats Colony Yogyakarta secara parsial. Selain itu, variabel kualitas pelayanan, citra dan harga secara bersama-sama memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen di hotel Yats Colony Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra, Harga dan Kepuasan Pengunjung