

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL HARPER WAHID HASYIM MEDAN

ABSTRAK

Oleh
Rolin Sinurat
190311031

Penelitian ini mencoba menganalisis kepuasan pengunjung hotel Harper Wahid Hasyim Medan, karena hotel ini bergerak dibidang jasa yang mengedepankan kepuasan pengunjung yang akan menginap. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung pada hotel Harper Wahid Hasyim Medan. Dan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Hasil kuesioner dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan uji t dan F. Hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dimana t hitung (3,800) > t tabel (2,70), begitu juga dengan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dimana t hitung (3,108) > t tabel (1,985). Sedangkan hasil analisis secara simultan atau uji F menunjukkan bahwa kedua variabel antara X_1 dan X_2 bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dimana F hitung (49,792) > t tabel (1,985).

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pengunjung

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON VISITOR
SATISFACTION AT HOTEL HARPER WAHID HASYIM MEDAN**

ABSTRACT

By
Rolin Sinurat
190311031

This research tries to analyze the satisfaction of visitors to the Harper Wahid Hasyim Medan hotel, because this hotel is engaged in services that prioritize the satisfaction of visitors who will stay. The main purpose of this study was to determine whether there is an effect of service quality and price on visitor satisfaction at Harper Wahid Hasyim Medan hotel. And the data collection technique in this study was to use a questionnaire. The results of the questionnaire were analyzed using multiple linear regression analysis using the t and F tests. The results of partial testing or the t test show that service quality affects visitor satisfaction where t count (3.800) > t table (2.70), as well as price affects visitor satisfaction where t count (3.108) > t table (1.985). While the results of the analysis simultaneously or the F test show that the two variables between X_1 and X_2 together have an effect on visitor satisfaction where F count (49.792) > t table (1.985).

Keywords: *service quality, price, visitor satisfaction*

