

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI ALPHA INN MEDAN MELALUI APLIKASI TRAVELOKA

Oleh :

**Royanti Butar-Butar
190311055**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Begitu pula dengan strategi penetapan harga yang dapat mempengaruhi keputusan menginap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan menginap di Alpha Inn Medan melalui Aplikasi Traveloka. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan membagikan kuesioner kepada 99 tamu yang menginap pada Alpha Inn Medan melalui aplikasi Traveloka yang dianalisis dengan regresi linear berganda, teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap (Y) sedangkan variabel harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan menginap (Y). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat bahwa nilai nilai $F_{hitung} (124,942) > F_{tabel} (3,09)$ atau sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS 26.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, dan Keputusan menginap

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON
OVERNIGHT DECISIONS TO STAY AT ALPHA
INN MEDAN VIA A TRAVELOKA
APPLICATION**

Oleh :

**Royanti Butar-Butar
190311055**

ABSTRACT

Quality of service is a very important aspect that a company must take into account. The quality of service centers on meeting the needs and wants and precision of delivery to match customers' expectations. It is similar with pricing strategies that can influence overnight decisions on consumers. The study aims to know the effects of service quality and price on overnight decisions at the alpha inn medan via the traveloka app. The study is conducted by a quantitative descriptive method of distributing questionnaires to 99 guests staying at the alpha inn terrain through a traveloka application that is analyzed with linear regression, The sample retrieval technique used was Purposive Sampling. The study suggests that variables of the quality of service (x_1) has a positive and significant impact on the variables of overnight decisions (y) while the price variable (x_2) have a positive and significant impact on those overnight decision variables (y). It could be concluded that the impact of each variable simultaneously could be seen that the value of F_{count} (124.942) $>$ F_{table} (3.09) or sig. for $0,000 < 0,05$. Data was statistically treated using SPSS 26 program tool.

Keywords: *Service Quality, Price, Overnight Decisions*