

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Savero Depok

Herryawan Santoso 1) Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. CPMA. 2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di hotel Savero Depok. Beberapa peneliti terdapat kesenjangan pada hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Dalam proses penelitian, metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan dengan objek penelitian masyarakat yang telah menginap di hotel Savero Depok. Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui jumlah pastinya dan peneliti menggunakan *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel dengan jumlah sebesar 120 sampel. Data tersebut dikumpulkan melalui kuesioner dan teknik analisis data pada penelitian ini merupakan SPSS Versi 2.6. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel Savero Depok.

Kata Kunci : Savero Hotel, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen