

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL BIGLAND KOTA BOGOR

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION AT BIGLAND HOTELS BOGOR CITY

This study aims to determine the effect of service quality and price perceptions on customer satisfaction at the Bigland Hotel, Bogor City. The population in this study were consumers of the Bigland Hotel, Bogor City, with the sampling technique using the Simple Random Sampling method so that a total of 100 respondents were obtained using data analysis, namely multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously or partially service quality and price perceptions had a positive and significant effect on customer satisfaction at the Bigland Hotel, Bogor City.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bigland Kota Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel Bigland Kota Bogor, dengan teknik pengambilan sample menggunakan metode *Simple Random Sampling* sehingga didapatkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan analisis data yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bigland Kota Bogor.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga, Kepuasan Konsumen