

ABSTRAK

Pertumbuhan sektor jasa terutama pada Hotel yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang sangat bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Duta Syariah Palembang. Sampel pada penelitian ini adalah 60 responden Hotel Grand Duta Syariah Palembang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Begitupula dengan harga menunjukkan bahwa adanya terhadap kepuasan ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,002 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($70,128 > 2,87$). Sedangkan dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar sebesar 84,2 % sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan