

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha di Indonesia khususnya di industri perhotelan menjadi sangat signifikan dan memiliki prospek yang sangat bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Industri perhotelan merupakan salah satu perusahaan jasa yang dikelola untuk menyediakan jasa berupa akomodasi, yang dimaksud untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Duta Syariah Palembang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen Hotel Grand Duta Syariah Palembang.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 60 responden Hotel Grand Duta Syariah Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,006 < 0,05$. Begitupula dengan fasilitas menunjukkan bahwa adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,012 < 0,05$. Kemudian hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh potongan harga terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,024 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan oleh f hitung $>$ f tabel ($12,602 > 2,77$). Sedangkan dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 37,1% sedangkan sisanya 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Potongan Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The development of the business world in Indonesia, especially in the hotel industry, has become very significant and has very good prospects. This condition makes competition even tighter. The hotel industry is a service company that is managed to provide services in the form of accommodation, which is intended to fulfill consumer needs. The formulation of the research problem is how service quality, facilities and discounts influence consumer satisfaction at the Grand Duta Syariah Hotel Palembang. The purpose of this research is to find out how much influence service quality, facilities and price discounts have on consumer satisfaction at the Grand Duta Syariah Palembang Hotel.

The method used is quantitative. The sample in this study was 60 respondents from the Grand Duta Syariah Hotel Palembang. The sampling technique uses Purposive Sampling technique. The data collection technique in this research used a questionnaire. Data analysis techniques include validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

Based on the results of the t test research, it shows that there is an influence of service quality on consumer satisfaction, this is indicated by a probability value of $0.006 < 0.05$. Likewise, facilities show that the influence of facilities on consumer satisfaction is indicated by a probability value of $0.012 < 0.05$. Then the research results which show the influence of price cuts on consumer satisfaction are shown by a probability value of $0.024 < 0.05$. Based on the results of the f test research, it shows that there is an influence between service quality, facilities and price discounts on consumer satisfaction, this is shown by calculated $f > f$ table ($12.602 > 2.77$). Meanwhile, from the results of the analysis of the coefficient of determination, a value of 37.1% was obtained, while the remaining 62.9% was influenced by other variables.

Keywords: Quality of Service, Facilities, Discounts and Consumer Satisfaction