

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengunjung Hotel Aston Cengkareng, Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengunjung hotel Aston Cengkareng, Jakarta Barat. Variable harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pengunjung hotel Aston Cengkareng, Jakarta Barat. Sedangkan secara simultan variable kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dari tiga variable bebas, hanya satu variabel yang tidak mendukung hipotesa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study was to determine the effect of service quality, price, and location to the satisfaction of the customer. The object of this study was the visitors Hotel Aston Cengkareng, West Jakarta. This study was conducted on 100 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression.

The results of this study indicate that the partial service quality and location variables significantly influence customer satisfaction of hotel guests Aston Cengkareng, West. the price variable partially no significant effect on to customer satisfaction of hotel guests Aston Cengkareng, West Jakarta. While simultaneously variable quality of service, price and location influence on customer The results showed that of the three independent variables, only one variable that does not support the hypothesis.

Keywords: *Quality Service, Price, Location and Customer*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA