

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI PILATUS HOTEL BANDUNG

Dian Andika

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen di Pilatus Hotel Bandung. Latar belakang penelitian ini didorong oleh kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di industri perhotelan, khususnya di Pilatus Hotel, yang merupakan salah satu hotel di Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 125 pelanggan hotel tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dengan hasil perhitungan t hitung sebesar $6,057 > t$ tabel sebesar $1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara itu, harga juga menunjukkan pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, dengan hasil perhitungan t hitung sebesar $3,337 > t$ tabel $1,660$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Kedua variabel tersebut secara bersamaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa baik kualitas pelayanan maupun harga memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas konsumen di Pilatus Hotel Bandung. Hotel tersebut disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertimbangkan kebijakan harga yang kompetitif untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan setia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Konsumen, Pilatus Hotel Bandung

ABSTRACT

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY AT PILATUS HOTEL BANDUNG

Dian Andika

This study aims to analyze the effects of service quality and price on customer loyalty at Pilatus Hotel Bandung. The research is motivated by the need to understand the factors influencing customer loyalty in the hospitality industry, especially at Pilatus Hotel. A quantitative survey method was used, with data collected through questionnaires distributed to 125 hotel guests. The data was analyzed using multiple linear regression to test the effects of service quality and price on customer loyalty. The results indicate that service quality has a positive and significant impact on customer loyalty, with a t-statistic value of $6.057 > t\text{-table}$ (1.660) and a significance value of $0.000 < 0.05$. Price also positively influences customer loyalty, with a t-statistic value of $3.337 > t\text{-table}$ (1.660) and a significance value of $0.001 < 0.05$. Both variables together significantly contribute to customer loyalty. In conclusion, service quality and price are essential factors in building customer loyalty at Pilatus Hotel Bandung. It is recommended that the hotel continue to improve service quality and implement competitive pricing strategies to retain and attract loyal customers.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty, Pilatus Hotel Bandung

