

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Capsul Bobopod Kota Bandung.

Ananda Rovita

Perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat di dunia telah memberikan pengaruh penting dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi, politik, sosial dan budaya. Sebagai salah satu kota tujuan wisata yang terkenal di Indonesia, Bandung menyediakan berbagai alternatif penginapan bagi para wisatawan. Dalam ranah industri perhotelan Bandung, Bobopod hadir dengan membawa inovasi baru melalui konsep hotel kapsulnya. Namun, Bobopod perlu mengadakan penilaian komprehensif terhadap mutu pelayanan dan kebijakan harga yang mereka terapkan. Walaupun mereka mengusung konsep hotel kapsul yang inovatif, tanpa adanya peningkatan dalam kualitas layanan dan penyesuaian harga yang tepat, Bobopod akan mengalami kesulitan dalam menjaga dan meningkatkan kesetiaan pelanggan yang menjadi kunci penting bagi keberlangsungan usaha mereka. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di hotel kapsul bobopod Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan dengan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung hotel kapsul bobopod kota Bandung menggunakan metode analisis regresi berganda dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan di Hotel Capsul Bobopod Kota Bandung berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Price on Customer Loyalty at the Bobopod Capsule Hotel in Bandung City.

Ananda Rovita

The rapid development of the tourism sector in the world has had an important influence in various fields, including economics, politics, social and culture. As one of the famous tourist destinations in Indonesia, Bandung provides various accommodation alternatives for tourists. In the Bandung hotel industry, Bobopod is here with a new innovation through its capsule hotel concept. However, Bobopod needs to conduct a comprehensive assessment of the quality of service and pricing policies they apply. Although they carry the innovative capsule hotel concept, without any improvement in service quality and appropriate price adjustments, Bobopod will have difficulty in maintaining and increasing customer loyalty which is an important key to the sustainability of their business. The purpose of this study is to determine, identify and analyze the effect of service quality and price on customer loyalty at the Bobopod capsule hotel in Bandung City. This study uses a qualitative approach that is quantified with descriptive and verification analysis methods. The population in this study were visitors to the Bobopod Capsule Hotel in Bandung City using multiple regression analysis methods with a significance level of 5% or 0.05. The results of the study indicate that the Influence of Service Quality and Price on Customer Loyalty at the Bobopod Capsule Hotel in Bandung City has a positive and significant effect both partially and simultaneously.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Loyalty