

*Submitted 30 Mei 2022*  
*Accepted 30 Juni 2022*

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL ONYX KETAPANG**

### ***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT ONYX HOTEL KETAPANG***

**Ivan Stefanus**

Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis  
Internasional

*ivanstefanus06@gmail.com*

#### **ABSTRAK**

Perhotelan merupakan suatu sector akomodasi jasa yang terdiri produk dan jasa. Industri Perhotelan memiliki persaingan yang ketat di Indonesia. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Onyx Ketapang secara parsial ataupun simultan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif karena hasil yang didapatkan berupa angka. Populasi pada penelitian ini yaitu semua pelanggan yang pada saat melakukan observasi yang berkunjung ke Hotel Onyx Ketapang, dengan menggunakan Teknik *accidental sampling* dipilih 40 orang pengunjung ditemui secara kebetulan yang menjadi sampel dari penelitian ini. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Teknik kuisiober dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan asumsi normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas, serta pengujian kuisiober penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $\text{sig} < 0,05$ . Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji F menunjukkan nilai  $\text{sig} 0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan positif antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Onyx dengan besarnya pengaruh 73,9%.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan*

### ABSTRACT

*The hospitality industry is a service sector that combines products and services. The Hospitality Industry has stiff competition in Indonesia. This study was aimed to determine the effect of service quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) at Hotel Onyx Ketapang partially or simultaneously. This type of research is quantitative research because the results obtained are in the form of numbers. The population of this research is all customers who visited the Onyx Hotel Ketapang, using the accidental sampling technique, 40 visitors were found by chance who were the samples of this study. Collecting data in this study using questionnaires and documentation techniques. The data analysis technique in this study used multiple linear analysis with the assumption of normality, multicollinear and heteroscedastic test, as well as research questionnaire testing through validity and reliability tests. The results showed that partially service quality (X1) and price (X2) had a significant positive effect on customer satisfaction (Y) with a value of sig <0.05. Based on the test results using the F test, it shows a sig value of 0.000 <0.05, which means that there is a significant positive effect between service quality and price on customer satisfaction at the Onyx Hotel with an effect of 73.9%.*

**Keywords:** *Service quality, price, customer satisfaction*

### PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan suatu sector akomodasi jasa yang terdiri produk dan jasa. "Hotel adalah suatu perusahaan atau badan yang menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan, dikelola oleh pemilik atau pemilik, dan menyediakan jasa tempat tidur, makan dan fasilitas lengkap lainnya." (Sulastiyono, 2006). Menginap di hotel di mana staf selalu menyapa, tersenyum, dan memberikan layanan yang sopan dan sopan menciptakan suasana yang sama sekali berbeda dengan tujuan membuat masa menginap Anda di hotel lebih nyaman. Pada dasarnya, industri perhotelan dikenal menjual jasa perhotelan dan ditopang oleh keterampilan karyawan hotel dalam melayani tamu.

Salah satu pertimbangan tamu ketika menginap di sebuah hotel adalah kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh staf kami dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan meliputi kesan yang berkaitan dengan bukti fisik, keandalan, keterdeteksian, keamanan, dan empati yang diukur dengan peralatan SERVEQUAL (Sufriadi, 2018:122). Dengan pelayanan yang berkualitas dan harga yang terjangkau, para tamu akan senang, nyaman dan puas selama menginap di hotel. Para tamu dapat kembali ke hotel jika mereka puas dengan layanan dan tarif yang diberikan.

Selain memberikan pelayanan yang maksimal, harga juga merupakan factor yang sangat berpengaruh dalam menarik minat pengunjung untuk menginap di Hotel. Harga digunakan sebagai indikator nilai bilamana

harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang terlihat untuk item atau administrasi. "Biaya adalah kesesuaian uang atau harga yang dibayarkan seorang konsumen kepada produsen atas barang atau jasa yang telah diberikan oleh produsen" (Kotler dan Armstrong, 2008:345). Harga juga merupakan peranan yang penting dalam mengkomunikasikan kepuasan pelanggan.

Memuaskan pelanggan memberikan manfaat sebagai berikut: Adanya dampak antara perusahaan dan pelanggan, yang dapat mengarah pada tingkat kepercayaan pelanggan kepada hotel, yang juga memberikan landasan yang baik untuk tamu tersebut akan mengunjungi Kembali hotel dan menciptakan loyalitas pelanggan (Efnita, 2017: 107115). Kepuasan pelanggan adalah tujuan atau prioritas utama hotel atau penyedia layanan lainnya, karena pelanggan atau tamu puas dengan layanan dan harga yang diberikan, semuanya dengan hubungan jangka panjang yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan. Tujuannya agar efektif. Hal ini dapat menyampaikan citra yang baik dari hubungan bisnis dan hotel.

Hotel Onyx Ketapang menawarkan 62 kamar di pusat strategis Ketapang. Hotel ini terletak di jalan yang nyaman dan mudah diakses. Karena lokasinya yang strategis di dekat Bandara Lahadio Ottoman, mudah untuk menemukan bahan makanan karena ada banyak bahan makanan yang dijual di sekitar 13 menit. Juga memudahkan untuk menuju rumah sakit terbaik di Ketapan. Namun, beberapa pelanggan hotel merasa tidak puas karena pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Terdapat beberapa keluhan konsumen pada media online, yaitu pada aplikasi google ratings and reviews yang membahas tentang kurangnya pelayanan serta fasilitas hotel yang disediakan oleh pihak hotel tidak berfungsi secara efektif. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada gambar google ratings and reviews. Contoh keluhan konsumen diantaranya adalah kurangnya tingkat kebersihan kamar, kebersihan kamar mandi serta adanya fasilitas hotel yang tidak berfungsi secara optimal. Akibat dari kualitas pelayanan dan harga yang tidak mampu menciptakan kepuasan pelanggan maka bisa saja pelanggan tidak akan menggunakan kembali jasa Hotel Onyx Ketapang sehingga jumlah pengunjung hotel cenderung mengalami penurunan pengunjung, hal ini terlihat dari jumlah pengunjung pada Januari 2020 sebanyak 1065 dan pada bulan Juli turun menjadi 870 dan pada bulan desember meningkat lagi menjadi 1780 orang karena adanya libur Natal dan Tahun baru.

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah dipaparkan, hal inilah yang menjadi dasar penelitian peneliti untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Onyx Ketapang."

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kuantitatif, karena hasil yang didapatkan pada penelitian ini akan diolah berupa angka. Penelitian ini bertempat di Hotel Onyx Ketapang yang berlokasi di Jalan M. Tohir, Delta Pawan, Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat. Waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini dalam hal observasi data, pengumpulan data sampai analisis data penelitian dan penarikan kesimpulan yaitu dari dari bulan September 2021 sampai dengan Februari 2022 sehingga total waktu yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu selama 6 bulan. Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebasnya dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikatnya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa skor jawaban responden dalam kuisisioner mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan untuk data primernya. Sedangkan untuk data sekunder pada penelitian ini berupa data pendukung seperti profil, ulasan google rating dan *review* Hotel Onyx Ketapang. Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah semua pelanggan yang berkunjung ke Hotel Onyx Ketapang. Dengan menggunakan Teknik *accidental sampling* atau penggunaan pada sampel secara kebetulan didapatkan 40 orang pengunjung sebagai sampel. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan skala likert, dan dokumentasi. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dengan *koefisien korelasi product moment*, dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Teknik analisis data yaitu menggunakan analisis regresi dengan beberapa asumsi klasik yaitu normalitas dan uji heteroskedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang didapatkan dari pengisian kuisisioner oleh responden mendapatkan hasil berupa karakteristik sampel penelitian, hasil pengujian asumsi klasik, hasil analisis regresi berganda, dan hasil pengujian hipotesis penelitian baik secara simultan maupun secara parsial.

### A. Hasil penelitian

Berdasarkan karakteristik penelitian, penelitian ini terdiri dari penggolongan responden berdasarkan, usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat Pendidikan dan frekuensi kunjungan ke Hotel Onyx Ketapang. Berdasarkan usia hasil penelitian menunjukkan pengunjung yang berusia 15-25 tahun merupakan kelompok responden dengan persentase tertinggi yaitu 30% (12 orang). Diikuti oleh kelompok usia 26-35 tahun yaitu 30% (12 orang) dan kelompok usia 36-45 tahun yaitu 30% (12 orang) Sedangkan, jumlah responden dengan persentase kelompok usia yang terendah adalah

46-55 tahun sebanyak 10% (4 orang). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen adalah kelompok dalam usia produktif dan cenderung usia lebih muda berkunjung ke Hotel Onyx Ketapang. Pada penelitian ini responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi dari responden Wanita. Dengan responden pria sebanyak 57,5% dari seluruh sampel dan sisanya responden Wanita sebanyak 43,5% atau 17 orang. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen berjenis kelamin laki-laki cenderung lebih tertarik dan menyukai menginap di Hotel Onyx Ketapang. Berdasarkan pekerjaan, hasil penelitian menunjukkan responden wirausaha menduduki jumlah tertinggi yaitu sebanyak 16 orang dengan persentase 40% dan diikuti oleh responden pegawai swasta sebanyak 10 orang dengan persentase 25%. Sedangkan responden pelajar dan pegawai negeri menduduki jumlah terendah yaitu masing-masing sebanyak 7 orang dengan persentase 17,5%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen terbanyak yang berkunjung ke Hotel Onyx Ketapang yaitu dari golongan wirausaha. Berdasarkan tingkat Pendidikan, tingkat pendidikan Strata 1 merupakan jumlah tertinggi yaitu sebesar 52,5% (21 orang). Sedangkan responden tingkat pendidikan Diploma menduduki jumlah terendah sebanyak 20% atau 8 orang dari 40 orang. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen dengan Strata 1 lebih sering berkunjung ke Onyx Hotel Ketapang. Berdasarkan frekuensi berkunjung dilihat responden yang berkunjung hanya sekali yaitu sebesar 57,5% (23 orang). Hal ini menunjukkan bahwa banyak konsumen baru yang terus berkunjung ke Hotel Onyx Ketapang.

Untuk menguji apakah kuisisioner penelitian mampu mengukur variable yang digunakan sehingga nantinya dapat digunakan sebagai alat uji hipotesis dan juga kuisisioner yang digunakan valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas 0,867 yang berarti kuisisioner kualitas pelayanan layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner harga yang terdiri dari 6 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas 0,792 yang berarti kuisisioner harga layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hasil pengujian validitas untuk kuisisioner kepuasan pelanggan terdiri dari 6 butir pertanyaan didapatkan hasil bahwa semua butir pertanyaan valid dan memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,828 yang berarti kuisisioner kepuasan pelanggan layak untuk digunakan dan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Hasil pengujian uji asumsi klasik didapatkan hasil untuk uji normalitas data memiliki nilai  $asym.sig$  (2-tailed) untuk residual variabel yaitu  $0,200 > 0,05$  yang berarti data hasil penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hasil pengujian multikolinieritas didapatkan hasil nilai

*Collinearity Tolerance* pada variabel kualitas pelayanan dan harga yaitu 0,356 > 0,1 serta VIF yaitu 2,809 < 10. Sehingga tidak terjadi gejala multikolinieritas antara variabel bebas. Hasil pengujian uji heteroskedasdisitas didapatkan hasil nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan dan harga secara berturut-turut yaitu sebesar 0,393 dan 0,386 lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ada gejala heteroskedasitas.

Hasil pengujian hipotesis penelitian baik secara parsial ataupun secara simultan seperti yang disajikan di table 1 berikut.

**Tabel 1.** Hasil Perhitungan uji hipotesis secara parsial (sumber, hasil pengolahan data dengan SPSS)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1,316	2,425		0,543	0,591
KP (X1)	.271	.090	.424	3.009	.005
HG (X2)	.501	.147	.482	3.421	.002
F <sub>hitung</sub> = 52,357					
Sig = 0,000					

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 dapat dipaparkan hasil tersebut didapatkan persamaan regresi seperti berikut.

$$Y = 1,316 + 0,271X_1 + 0,01X_2 \dots (1)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

- 1) Jika apabila kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka besarnya kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1,316.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,271 bernilai positif mempunyai arti apabila kualitas pelayanan (X1) bertambah 1 satuan dan tidak ada perubahan variable harga maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,271. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel harga kamar (X2) yaitu 0,501 bernilai positif mempunyai arti apabila variabel harga (X2) dinaikkan satu satuan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,501. Artinya harga yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan table 1 juga didapatkan hasil pengujian hipotesis secara parsial maupun secara simultan sebagai berikut.

- 1) Dari Tabel 1 terlihat bahwa F-number yang dihitung adalah 52.357, sig 0.000. Sedangkan nilai pada F tabel adalah 2,769. Karena hasil hitung  $>$  F pada tabel, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa menunjukkan kualitas dan harga pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Onyx Ketapang, dengan besarnya pengaruh variabel bebas ke terikat 0,739. Artinya 73,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas dan harga pelayanan. Sisanya 26,1% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X1) diberikan t hitung sebesar 3,009 dengan tingkat signifikansi 0,005. Jika 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini karena kualitas pelayanan (X1) konstan, tingkat kepercayaan secara statistik ( $\alpha$ ) = 5%, dan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Maksudnya. Ini menguji kebenaran hipotesis.
- 3) Variabel harga (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 3,421 dengan nilai signifikansi 0,002. Jika 0,05,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, pada harga konstan (X2) dan secara statistik tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5%, harga (X2) memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Melakukan. Ini menguji kebenaran hipotesis ( $H_0$  ditolak).

## **B. Pembahasan**

### **1) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Penelitian terhadap 40 responden memberikan informasi tentang dampak kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil yang didapat koefisien determinasi (R-kuadrat) adalah 0,739. Artinya 73,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas dan harga pelayanan. Sisanya 26,1% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai Fhitung = 52,357 dibandingkan dengan nilai Ftabel = 3,252, kemudian, pada saat itu, kebetulan, nilai Fhitung lebih penting daripada nilai Ftabel, dan Fhitung berada di daerah pembuangan  $H_0$ . Akibatnya,  $H_0$  diberhentikan dan telah diakui. Hal ini sebenarnya bermaksud bahwa pada derajat = 5% sekaligus kualitas administrasi (X1) dan nilai (X2) memiliki dampak kritis (besar) terhadap loyalitas konsumen (Y). Jadi spekulasi itu dicoba atau diakui.

## **2) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan hasil survei, nilai thitung = 3,009 memiliki tingkat signifikansi 0,005. Jika kurang 0,05, Ho ditolak dan Ha diterima. Kedua, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan tamu (Y). Disebut nilai signifikan positif karena nilai yang diperoleh memberikan hasil yang positif dan nilai signifikansi tersebut berada di bawah standar pengujian yaitu di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis diuji kebenarannya. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada bukti fisik yang dapat mempengaruhi keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan di Hotel Onyx Ketapang maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Hotel Onyx Ketapang. Sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan yang diberikan, semakin rendah kepuasan pelanggan. Hotel Onyx Ketapang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan dengan kunjungan berulang.

## **3) Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian, jika nilai thitung = 3,421 dan taraf signifikansi 0,002 & lt; 0,05, Ho ditolak dan Ha diterima. Kedua, harga (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Disebut nilai signifikan positif karena nilai yang diperoleh memberikan hasil yang positif dan nilai signifikansi tersebut berada di bawah standar pengujian yaitu di bawah dan sig 0,05 maka dapat dikatakan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis diuji kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan daya saing harga Hotel Onyx Ketapang maka kepuasan pelanggan semakin baik.

## **SIMPULAN**

Dari hasil hitung analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Dengan besaran pengaruh 73,90% terbukti bahwa factor kualitas pelayanan dan harga dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Onyx Ketapang. Dengan kata lain, semakin baik kesadaran konsumen terhadap kualitas layanan dan harga, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Onyx Ketapang. Artinya, semakin Anda memperhatikan kebersihan kamar, fasilitas, dan area hotel selama



Anda menginap di Hotel Onyx Ketapang, semakin banyak pelanggan yang akan Anda dapatkan. kepuasan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Onyx Ketapang. Dengan kata lain, semakin banyak harga yang ditawarkan dan harga yang diiklankan sesuai dengan manfaat yang dirasakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hermawan,Asep dan Husna Leila Yusran.2017.penelitian bisnis pendekatan kuantitatif.kencana,Depok.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Amstronng. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 3. Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Person Education, Inc.
- Lupiyoadi .2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba empat. Jakarta.
- Pantiyasa. 2013. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Pantiyasa. 2019. *Teknik Penulisan Skripsi*. Denpasar.

Ru'yan, Ibni Akhika Ce. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Nalendra Bandung Skripsi Strata Satu Universitas Pasundan, Bandung.

Stanton, William J. 2013. Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Edisi 10. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Thamrin, Irmayati Sulistiaty. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Al Badar Hotel Makassar Skripsi Strata Satu Universitas Muhammadiyah, Makassar.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.

Widyarto, Dias. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Pandanaran Semarang Skripsi Diploma IV Universitas Diponegoro, Semarang.