



- [HOME](#) [ABOUT](#) [LOGIN](#) [REGISTER](#) [SEARCH](#) [CURRENT](#) [ARCHIVES](#) [ANNOUNCEMENTS](#) [CONTACT](#)

Home > Vol 6, No 1 (2021) > **Agustianingrum**

## Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan hotel

*Adela Agustianingrum, Zainal Abidin*

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan hotel temindung Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan produk-produk yang ditawarkan Hotel Temindung Samarinda dengan penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dengan menggunakan software IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Hotel Temindung Samarinda baik secara parsial maupun simultan.

### Keywords

Hotel temindung samarinda; kualitas pelayanan; harga; kepuasan pelanggan

### References

Arlanda, R. and Suroso, A. (2018) 'The Influence of Food & Beverage Quality, Service Quality, Place, and Perceived Price to Customer Satisfaction and Repurchase Intention', *Journal of Research in Management*, 1(1), pp. 28–37. doi: 10.32424/jorim.v1i1.18.

Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S. and Loindong, S. S. R. (2014) 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung

<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JIMM/article/view/9776>

### PROFIL

- ▶ [Panduan Upload Jurnal](#)
- ▶ [Journal Template](#)
- ▶ [Surat Permohonan Publikasi](#)
- ▶ [Surat Pernyataan Keaslian](#)
- ▶ [Submission Guideline](#)
- ▶ [Other Journals](#)

### USER

Username

Password

Remember me



Makan Lamongan Di Kota Manado', Jurnal EMBA, 2(3), pp. 1768–1780.

Ferdinand, A. (2014) Metode Penelitian Manajemen. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

Gerson, R. F. (2004) Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM.

Hair, J. F. et al. (1998) Multivariate Data analysis. New Jersey: Prentice-Hall, inc.

Handoko, B. (2017) 'Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan', Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 18(1), pp. 61–72. doi: 10.30596/jimb.v18i1.1098.

Hasan, A. (2013) Marketing. Cetakan 1. Yogyakarta: Media Pressdindo.

Husein, U. (2000) Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Juliana (2019) 'Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Price Terhadap Customer Satisfaction', E-Jurnal Manajemen, 8(9), pp. 5867–5886.

Kotler, P. (2001) Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: PT. Prehallindo.

Kotler, P. (2012) Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Jakarta: Alih Bahasa: A.B. Susanto. Erlangga.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2012) Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C. and Wright, L. K. (2007) Manajemen Pemasaran Jasa. Indonesia: PT. Indeks.

Malhotra, N. K. (2006) Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.

Maulana, A. S. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI', Jurnal Ekonomi Volume, 7(2), pp. 113–125.

Nitisemito, A. S. (1981) Marketing. Cetakan Ke. Indonesia: Penerbit Ghalia.

Onasie, N. P. (2015) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru', Jom Fekon, 2(1), pp. 1–15.

Rangkuti, F. (2008) The Power Of Brands. Jakarta: Gramedia.

Safrizal (2015) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa', Jurnal Manajemen dan Keuangan, 4(1), pp. 214–224.

Sanz, M. F., Dur, E. and Garc, J. (2019) 'Service Quality Scales and Tourists with Special Needs : A Systematic Review', pp. 1–12.

Sari, R. M. and Kurnia, E. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan', Seminar Nasional Royal (SENAR), pp. 451–454.

Sugiyono (2012) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2014) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2010) Uji KHI Kuadrat & Regresi untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.

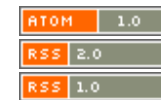
Tjiptono, F. (2004) Manajemen Jasa. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2005) Strategi Pemasaran I. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008) Strategi Pemasaran. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2010) Strategi Pemasaran. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.






## CURRENT ISSUE



## KEYWORDS

Harga Kepemimpinan Keputusan Pembelian Kompensasi budaya organisasi disiplin kerja harga kepuasan kerja kepuasan pelanggan keputusan pembelian kinerja kinerja karyawan kinerja perusahaan komitmen organisasi kualitas produk lingkungan kerja motivasi nilai perusahaan pertumbuhan penjualan profitabilitas ukuran perusahaan

## ARTICLE TOOLS

-  Print this article
-  Indexing metadata
-  How to cite item
-  Email this article (Login required)
-  Email the author (Login required)

## ABOUT THE AUTHORS

*Adela Agustianingrum*  
FEB UNMUL

*Zainal Abidin*

Tresiya, D., Djunaidi and Subagyo, H. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri', JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2), pp. 208–224. doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.

Usmara, A. (2003) Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.

Widyarto, D., Hidayat, W. and Dewi, R. S. (2012) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Study Pada Hotel Pandanaran Semarang', Journal of Social and Politic, pp. 1–16.

Yoeti, O. A. (2001) Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. Cetakan 2. Jakarta: Pradnya Paramita.

DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jimm.v6i1.9776>

---

## Rebacks

- There are currently no rebacks.

Copyright (c) 2021 Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)

