

ABSTRACT

In the era of globalization, services or products that compete in a market are growing rapidly. Companies that are able to compete in the global market are those that provide quality products or services. Some of the things that affect guest satisfaction include price; price has a strong influence on customer satisfaction, while service has no effect on customer satisfaction, but if tested at the same time, price and service affect customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and price on guest satisfaction at Hotel Vila Lumbung Seminyak Bali. This study uses a type of quantitative research; the sample was taken by the accidental sampling method with a total of 60 respondents. This research was conducted from August 2022 to February 2023. Data was obtained by distributing questionnaires via Google Forms with SPSS analysis tools and multiple linear regression analysis methods. The results of this study indicate that service quality has a significant positive effect on guest satisfaction. Simultaneously, service quality and price also have a significant effect on guest satisfaction. Suggestions from this study are expected to be a reference for future researchers conducting research on the level of guest satisfaction with different and varied variables so that they can be used as a reference for hotel staff and employees in providing services, and it is hoped that they will expand the range or place of research.

Keywords: Service Quality, Price, Guest satisfaction

ABSTRAK

Pada era globalisasi, jasa atau produk yang bersaing dalam suatu pasar semakin berkembang pesat. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar global adalah perusahaan yang menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan tamu diantaranya adalah harga, harga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen, sedangkan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, tetapi jika diuji dalam waktu yang bersamaan maka harga dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan tamu di Hotel Vila Lumbung Seminyak Bali. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sampel diambil dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2022 – Februari 2023. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner melalui google form, dengan alat analisis SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Secara uji simultan Kualitas Pelayanan dan Harga juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tamu. Saran dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan tamu dengan variabel yang berbeda dan bervariasi sehingga dapat dijadikan acuan bagi para staf dan karyawan hotel dalam memberikan pelayanan, serta diharapkan agar memperluas jangkauan atau tempat penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Tamu