

## ABSTRACT

This study aims to analyze whether there is a partial and simultaneous influence between service quality, product quality, and product prices on customer satisfaction at MaxOne Hotel Ubud. The number of samples used was 100 people using Accidental Sampling. Data collection using a questionnaire. Technique of analyzing data using multiple linear regression. The analysis results state that partially service quality (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at MaxOne Hotel Ubud. This is proven by the regression value  $b1X1 = 0.182$  tcount value = 3.677 compared to the ttable value = 1.984 and sig value 0.000. Partially, product quality (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at MaxOne Hotel Ubud. This is proven by the regression value  $b2X2 = 0.184$  tcount value = 2.619 compared to the ttable value = 1.984 and sig value 0.010. Partially, price (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at MaxOne Hotel Ubud. This is proven by the regression value  $b3X3 = 0.415$  tcount value = 4.113 compared to the ttable value = 1.984 and sig value 0.000. Simultaneously service quality (X1), product quality (X2) and price (X3) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at MaxOne Hotel Ubud. This is proven by multiple regression analysis  $Y = 1.605 + 0.182 X1 + 0.184 X2 + 0.415 X3$ . Multiple determination analysis, service quality, product quality, and price contribute 67.4% to customer satisfaction at MaxOne Hotel Ubud.

Keywords: service quality, product quality, price, customer satisfaction

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga produk terhadap kepuasan konsumen pada MaxOne Hotel Ubud. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang menggunakan *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis menyatakan secara parsial kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) di MaxOne Hotel Ubud. Hal ini dibuktikan dengan nilai regresi  $b_1X_1 = 0,182$  nilai  $t_{hitung} = 3,677$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai sig 0,000. Secara parsial kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) di MaxOne Hotel Ubud. Hal ini dibuktikan dengan nilai regresi  $b_2X_2 = 0,184$  nilai  $t_{hitung} = 2,619$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai sig 0,010. Secara parsial harga ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) di MaxOne Hotel Ubud. Hal ini dibuktikan dengan nilai regresi  $b_3X_3 = 0,415$  nilai  $t_{hitung} = 4,113$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,984$  dan nilai sig 0,000. Secara simultan kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan harga ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) di MaxOne Hotel Ubud. Hal ini dibuktikan dengan analisis regresi berganda  $Y = 1,605 + 0,182 X_1 + 0,184 X_2 + 0,415 X_3$ . Analisis determinasi berganda, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga memberikan kontribusi sebesar 67,4% terhadap kepuasan konsumen di MaxOne Hotel Ubud.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan konsumen.