

ABSTRAK

Berdasarkan pada penelitian ini hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Sebaik apapun kondisi fisik suatu bangunan hotel tersebut jika tidak didukung oleh pelayanan yang maksimal, maka pelanggan tetap tidak akan merasa puas dengan pelayanan hotel tersebut. Dan penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merek, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sofia *Front One* hotel Juanda Surabaya.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan Sofia *Front One* hotel. Sumber data yang digunakan adalah data primer teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan jumlah sampel 98 responden. Metode analisis yang digunakan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Didalam hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan, harga berpengaruh positif dan signifikan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang ada dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : citra merek, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Based on this research, hotel is a kind of company that offers services. No matter how good the physical condition of a hotel if it is not supported by maximum service, then the customer won't be satisfied with its services. Therefore, this research aimed to find out the effect of brand image, price, and service quality on the customers' satisfaction of Sofia Front One, Juanda Surabaya hotel.

The research was quantitative. While, the population was customers of Sofia Front One hotel. Moreover, the data were primary. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling. In line with, there were 98 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution).

The research result concluded brand image had positive and significant effect on the customers' satisfaction. Likewise, the price had positive and significant effect on the customers' satisfaction. Similar to, service quality had positive and significant effect on the customers' satisfaction. In brief, this research showed all hypotheses were accepted.

Keywords: Brand Image, Price, Service Quality, Customer Satisfaction

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation was made on this day: 2/3/2020

M. Faisal, S.Pd., M.Pd.

SALSIA Language Center
Jl. Nur Purnomo No. 10 Surabaya 60118, Indonesia