AGGREGATE JOURNAL
JOURNAL OF ECONOMIC EDUCATION, MANAGEMENT, SOCIAL AND BUSINESS
https://ejournal.stkipaisyiyahriau.ac.id/index.php/agregat
AJ-JEEMSB 3 (1) (2022) 8-16 E – ISSN : 2776 - 9534

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL PESONNA PEKANBARU

Devia Alen Sari, Paijan Rambe, Asri Neli Putri
Email: faijanrambe@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen di hotel Pesonna Pekanbaru. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui kuisioner terhadap 95 tamu di hotel Pessona Pekanbaru. Analisis kuantitatif melalui uji regresi linier berganda yaitu uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis mendapatkan bahwa variabel independen yaitu fasilitas (X1) dan harga (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. hasil uji yang dilakukan pada uji t menunjukkan varibel bebas (X1) fasilitas dan (X2) harga yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen. variabel X1 (fasilitas) diperoleh nilai t hitung = 5,999 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan demikian, maka Hipotesis X1 diterima atau fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 30,788 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α=0,05). Angka signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka variabel Fasilitas dan Harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen

THE EFFECT OF FACILITIES AND PRICES ON SATISFACTION CONSUMERS AT PESONNA HOTEL PEKANBARU

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of facilities and prices on customer satisfaction at the Pesonna Pekanbaru hotel. In this study, data were collected through questionnaires to 95 guests at the Pessona Pekanbaru hotel. Quantitative analysis through multiple linear regression test, namely hypothesis testing in this study is used to test the significance of the effect of the independent variable on the dependent variable. The results of the analysis found that the independent variables, namely facilities (X1) and price (X2) had a positive and significant influence on consumer satisfaction (Y). Hypothesis testing using t test and f test. the results of the tests carried out on the t-test showed the independent variables (X1) facilities and (X2) prices studied were proven to significantly affect the dependent variable of consumer satisfaction. variable X1 (facility) obtained t value = 5.999 with a significance level of 0.000 thus, the X1 hypothesis is accepted or the facility has a significant influence on consumer satisfaction. From the results of the F test in this study, the calculated F value was 30,788 with a significance number (P value) of 0.000. With a significance level of 95% (α=0.05). The significance number is 0.000 < 0.05. On the basis of this comparison, the Facility and Price variables have a significant influence together on the consumer satisfaction variable**.**

Keywords: Facilities, Price, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perekonomian yang semakin maju melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan.

Semua sektor industri bisnis pada zaman modern seperti ini dihadapkan pada atmosfer persaingan yang kompetitif. Tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba lomba meningkatkan kualltas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka, tetapi juga memahami keinginan masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman. Salah satu industri yang sedang berkembang saat ini adalah industri perhotelan.

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas. Hotel dianggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karna hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang bepergian jauh.

Menurut surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/ MPT- 86 menyatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan , makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Somad dkk, 2014:2)

Perkembangan industri perhotelan di Iindonesia semakin pesat terutama dipekanbaru. Hal ini dikarenakan adanya permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan akan hotel yang nyaman dan representatif untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Perkembangan hotel di Indonesia, khusunya di kota Pekanbaru, menambah jumlah persaingan diindustri perhotelan semakin meningkat, khusunya dalam hal berinovasi dan dalam meningkatkan kualitas fasilitas.

Hotel Pesonna Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang tiga yang merupakan hotel berbasis syariah. Sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa Syariah Hotel Pesonna Pekanbaru memberikan beberapa fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan setiap tamu untuk berusaha mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu tersebut. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya memperoleh konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Tamu pada jaman sekarang adalah tamu yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang diharapkan konsumen yang ada dalam suatu bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan jasa tersebut dan menjadi pelanggan pesaing. Seperti kebutuhan jaringan internet harus dipersiapkan dengan baik. Televisi dapat digunakan dengan lancar tanpa ada masalah.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi keputusan tamu menginap adalah harga. Suatu hal yang lazim bahwa konsumen menginginkan fasilitas yang lengkap dengan harga terjangkau. dan inilah faktor harga menjadi penting. Namun dalam penetapan harga hotel juga mempetimbangkan kualitas fasilitas yang mampu bersaing. Selain itu harga juga salah satu faktor penting tamu dalam mengambil

keputusan untuk melakukan transaksi atau menggunakan jasa perhotelan. Diharapkan hotel dapatm menetapkan harga terendah dengan asumsi bahwa konsumen sangat peka terhadap perubahan harga, sehingga harga rendah tersebut dapat merangsang minat konsumen.

METODE

Metode penelitian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh atau cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Penelitian termasuk jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme,* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. (Sugiono, 2013:14). Penelitian ini dilaksanakan di hotel Pesonna Pekanbaru yang berlokasi di jalan jenderal Sudirman kota Pekanbaru. Waktu Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari-Juli 2018. Terhitung dari waktu perencanaan sampai penulisan laporan hasil penelitian.

Menurut (Sugiyono:2004) Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Penilitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel Independen (variabel bebas) adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independen adalah: Fasilitas (X1) dan Harga (X2).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah merupakan variable yang dipengaruhi atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah: Kepuasan Konsumen (Y).

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakterisktik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Iqbal, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menginap di hotel Pesonna Pekanbaru dihitung yang datang menginap di hotel Pesonna selama satu bulan sebanyak 1950 orang dengan kisaran tamu yang datang perhari sebanyak 65 orang. Hal itu diharapakan agar hasil yang didapatkan dalam penilitian ini bisa lebih efektif serta sesuai dengan apa yang peniliti inginkan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer dan sekunder diuraikan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Iqbal:2002). Dalam penelitian ini data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada 95 konsumen yang menginap di hotel Pesonna Pekanbaru, dimana hasil data tersebut dikumpulkan, diolah dan dianalisis.

2. Data Sekunder

Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.(Iqbal:2002). Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari jurnal dan artikel yang di ambil dari internet.

Metode pengumpulan data yang digunakan yakni dengan menggunakan

kuesioner. Kuesiner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan (respons) atas-atau, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.(Hasan, 2002). Dalam kuesioner tersebut terdapat petanyaan mengenai data diri responden serta pertanyaan dari indikator tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS *Statistic* 17.00 Adapun tahapan-tahapan Analisis adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Uji Asumsi Normalitas
3. Analisis Regresi Linier Berganda
4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)
5. Uji signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)
6. Analisis Regresi Linear Berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini menghasilkan :

Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan rumus *product moment* dari *Pearson* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing skor item pertanyaan dari tiap variabel dengan total skor variabel tersebut. Jika skor item tersebut berkorelasi positif dengan skor total skor item dan lebih tinggi dari korelasi antar item, menunjukkan kevalidan instrumen tersebut. Untuk penelitian ini, nilai df dapat dihitung sebagai berikut (df) = n –2= 95–2= 30 didapat r tabel = 0,202, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05, semua pernyataan pada kuesioner dinilai valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu kewaktu. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α), suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach alpha

> 0,60 (Ghozali, 2006). Hasil perhitungan reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* (α) sebesar 913 disimpulkan semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai Nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel > 0,60, atau besar dari 0,60.

Berganda 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel

berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, dalam hal ini peneliti menggunakan uji kolmogorov - smirnov. Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Kepuasan

		Fasilitas	Harga	Konsumen
Normal Parameters[a,,b]	N	95	95	95
	Mean	50.51	26.99	31.63
	Std. Deviation	8.313	4.370	4.960
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.123	.093
	Positive	.097	.123	.092
	Negative	-.073	-.096	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.949	1.196	.906
Asymp. Sig. (2-tailed)		.329	.114	.385

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Keluaran pada tabel di atas menunjukkan uji normalitas data yang sudah diuji sebelumnya dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Pengujian dengan SPSS berdasarkan pada uji Kolmogorov –Smirnov dan Hipotesis yang diuji adalah:

Ha : Sampel berasal dari populasi berdistribusi normal

H_0 : Sampel tidak berasal dari populasi berdistribusi normal

Dengan demikian, normalitas dipenuhi jika hasil uji tidak signifikan untuk suatu taraf signifikasi (α) tertentu (Biasanya α = 0.05 atau 0.01). Sebaliknya, jika hasil uji signifikan maka normalitas tidak terpenuhi. Cara mengetahui signifikan atau tidak signifikan hasil uji normalitas adalah dengan memperhatikan bilangan pada k menetapkan kenormalan, kriteria yang berlaku adalah sebagai berikut.

Pada hasil di atas diperoleh taraf signifikansi untuk Fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,329, harga 114 dan kepuasan konsumen memiliki nilai signifikansi sebesar 0,385. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tersebut diatas berasal dari populasi yang berdistribusi normal, pada taraf signifikansi 0.05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 17 adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Ringkasan Hasil Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.116	2.920		3.465	.001
	Fasilitas	.321	.054	.538	5.999	.000
	Harga	.196	.102	.173	1.928	.057

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Data Olahan 2018

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan

regresinya adalah sebagai berikut :

Y =10,116+0,321 X1+0,196 X2

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel fasilitas(X1) nilai Unstandardized Coefficients sebesar 0,321 dan signifikansi sebesar 0,000 bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Pada variabel harga (X2) nilai Unstandardized Coefficients sebesar 0,196 dan signifikansi sebesar 0,057. dengan nilai sig > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa harga kurang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya variabel independen atau

untuk menguji hubungan variabel-variabel independent yaitu variabel X1 dan X2,

mempunyai pengaruh atau tidak yang signifikan secara simultan (bersama-sama), terhadap variabel Y.

Formulasi Hipotesis

- H0 : β1= β20, artinya variabel X1dan X2 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

- H0 : β1= β2 ≠0, artinya variabel X1 dan X2 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.

- Nilai signifikasi (P Value) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.

- Nilai signifikasi (P Value) > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Tabel 3
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	927.026	2	463.513	30.788	.000[a]
	Residual	1385.080	92	15.055		
	Total	2312.105	94			

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Data Olahan

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 30,788 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% (α=0,05). Angka signifikansi (P value) sebesar 0,000<0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel Fasilitas , Harga , mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen di pesonna hotel Pekanbaru. Dimana fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Adapun indikator yang di gunakan untuk mengukur fasilitas di tempat hotel yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Yang kedua harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen sebagai alat ganti atau tukar untuk mendapatkan sejumlah barang atau manfaat serta pelayanan dari produk atau jasa yang akan didapat oleh konsumen tersebut. Dalam variabel harga ada beberapa unsur kegiatan utama harga yang meliputi daftar harga, diskon, potongan harga, dan periode pembayaran. Menurut Kotler dan Armstrong (2012), ada empat indikator yang harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat.

Dari hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (Fasilitas dan Harga) terhadap kepuasan konsumen menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F sebesar 30,788 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas san harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sebagaimana menurut Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing

Menurut Agus Sulastiyono (2006: 11) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Dalam penelitian ini yang menjadi indikator dari variabel fasilitas yang

merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik dari fasilitas itu sendiri diantaranya adalah Desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung, peralatan penunjang, seragam pegawai, laporan-laporan dan Garansi. Dan harga yang merupakan salah satu pertimbangan dalam menentukan keputusan konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk atau jasa.

Sebagaimana hasil penelitian Cahyo Wahyuno (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel Anugerah Glagah Indah, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,596, nilai t hitung lebih besar dari t tabel (7,746>1,984), signifikansi 0,000<0,05. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel Anugerah Glagah Indah, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,782, nilai t hitung lebih besar dari t tabel (5,714>1,985), dan nilai signifikansi sebesar 0,000<0,05 dan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel Anugerah Glagah Indah, hal ini dibuktikkan dengan nilai F hitung >F tabel (54,593>3,09) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Besarnya pengaruh dari kedua variabel dalam penelitian ini sebesar 53%, variabel kualias pelayanan memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan konsumen sebesar 33,3% sedangkan variabel harga sebesar 19,7%. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama penelitian yang meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa, teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Perbedaannya terletak pada objek, subjek, waktu dan lokasi penelitian.

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen yang diuji dari hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (Fasilitas dan Harga) terhadap kepuasan konsumen menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F sebesar 30,788 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Dapat disimpulkan bahwa fasilitas san harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen di pesonna hotel Pekanbaru. Dimana fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Adapun indikator yang di gunakan untuk mengukur fasilitas di tempat hotel yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih dan penghargaan saya sampaikan lewat lewat naskah ini kepada P3M STKIP 'AISYIYAH RIAU dan Redaktur jumal Talim yang telah memberi fasilitas penelitian dan publikasi ilmiah. Demikian juga kepada Ketua, Wakil Ketua dan Ketua Program Studi di lingkungan kampus STKIP 'Asyiyah Riau, saya mengucapkan terima kasih atas pemberian kepercayaan untuk melakukan penelitian ini. Khususnya kepada pembimbing I dan pembimbin II penulis skripsi. Saya mengucapkan atas masukan dan saran dalam penyempurnaan naskah artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, I. (2006). *Analisis Multivanate dengan program SPSS*. Edisi ke 2.Universitas Diponegoro.

Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

_____ . (2013). *Metode Penelitian Bisnis.* Cetakan Ke-17. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono Fandy. (1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.