

## ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada Hotel Kalibaru Cottages. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh konsumen Hotel Kalibaru Cottages. Sampel yang digunakan sebanyak 112 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan *software* IBM SPSS 21. Analisis regresi menunjukkan bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien positif, yang berarti semua variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi lokasi, harga dan kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05, sehingga lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 85.2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 14.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti suasana hotel, citra hotel dan lain-lain.

Kata kunci: lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*Research about factors that influence customer satisfaction at Hotel Kalibaru Cottages, Jember. The purpose of this research is to analyze the influence of location, price and service quality to the employee customer satisfaction. The theory used in this research is the theory of location, price, service quality and customer satisfaction. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this study are all Kalibaru Cottages Customer. The samples used were 112 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with IBM SPSS 21 software. Regression analysis showed location, price and service quality have a positive influence to the customer satisfaction. Hypotesis results showed significant value of location, price and service quality is smaller than 0.05, so that partially location, price and service quality have a positif and significant influence to the customer satisfaction. Coefficient determination test shows that 85.2% of customer satisfaction at Hotel Kalibaru Cottages, influenced by location, price and service quality. While the remaining 14.8% is influenced by other variables outside the model or equation, like hotel atmosphere, hotel image and others.*

*Key words: location, price, service quality and customer satisfaction*