

ABSTRAK

Nama : Nurul Ikhwani
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen. Dengan variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan dengan membagikan kepada siapa saja orang yang berkunjung di Pantai Laut Jangka Bireuen dengan jumlah 130 responden, dimana penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, Konsumen yang berkunjung dan menikmati di pantai Laut Jangka dapat digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 130 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pantai Laut Jangka Bireuen, sedangkan variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pantai Laut Jangka Bireuen. Semakin baik kualitas pelayanan dan harga di dalam suatu wisata maka akan membuat kepuasan pelanggan semakin meningkat. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dwi Prasetyo (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang”. Bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan di Pantai Kartini Rembang. Dengan adanya perbedaan hasil temuan dengan penelitian sebelumnya membuktikan bahwa adanya perbedaan indikator dan wilayah yang diteliti dan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Implikasi secara manajerial, berdasarkan yang telah diuraikan diatas maka pengaruh kedua variabel menjadi salah satu penentu dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi Pengelola Pantai Laut Jangka Bireuen untuk memperhatikan persepsi positif pelanggan dari dimensi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name : Nurul Ikhwani
Study program : Manajemen
Title : *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in the Sea Coast Tourism Industry Jangka Bireuen*

This research aims to determine the influence of service quality and price on customer satisfaction in the Bireuen Term Sea Coast Tourism Industry. The independent variables in this research are Service Quality and Price, while the dependent variable is Customer Satisfaction. This type of research uses quantitative methods, data collection uses a questionnaire containing questions and statements by distributing it to all the people who visit the Kapal Laut Beach in Bireuen with a total of 130 respondents, where the sample in this study uses purposive sampling, consumers who visit and enjoy it. Laut Panjang beach can be used as a sample so that the number of samples in this study was 130 respondents. This research uses multiple linear regression analysis with the SPSS (Statistical Program For Social Science) program. The results of this research indicate that Service Quality has no effect on Customer Satisfaction at Term Bireuen Sea Beach, while the price variable has an effect on Customer Satisfaction at Term Bireuen Sea Beach. The better the quality of service and prices in a tour, the more customer satisfaction will increase. The results of this research are different from the results of previous research conducted by Dwi Prasetyo (2019) "The Influence of Service Quality and Price on Visitor Satisfaction at the Kartini Rembang Beach Recreation Park Tourist Attraction". That the service quality variable has a positive effect on customer satisfaction at Kartini Beach Rembang. The differences in findings with previous research prove that there are differences in indicators and areas studied and can influence research results. Managerial implications, based on what has been described above, the influence of the two variables is one of the determinants in influencing customer satisfaction. Therefore, it is important for the Manager of the Bireuen Term Sea Beach to pay attention to positive customer perceptions from the dimensions of service quality and price towards customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction