

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Regina Anamayalessa, NPM 0211U265, dari Jurusan Manajemen S1 Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung di bawah bimbingan Ibu Ayuningtyas Yuli Hapsari, S.IP., M.M. Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kebijakan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen yang menggunakan *meeting package* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung”.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana kebijakan penetapan harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen yang menggunakan *meeting package* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

Metode penelitian yang digunakan oleh metode deskriptif dan verivikatif. Sampel sebanyak 98 responden diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin.

Sementara itu, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan observasi langsung untuk mendapatkan data primer. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kebijakan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Konsumen.

Penelitian lebih lanjut bisa dilakukan dengan melihat variabel Kualitas Produk dan Suasana Tempat Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

Kata Kunci: Kebijakan Penetapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This paper was prepared by Regina Anamayalessa, NPM 0211U265, of the Department of Management Faculty of Business and Management S1 Widyatama Bandung University under the guidance of Mrs. Ayuningtyas Yuli Hapsari, S.IP., MM The title of this thesis is "The Influence of Pricing Policy and Quality of Service to Customer Loyalty that uses the meeting at Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung."

This study aimed to determine the extent of pricing policies and service quality affects customer loyalty using the meeting package at Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

The method used by descriptive method and Verivikatif. A sample of 98 respondents was obtained by using the formula Slovin.

Meanwhile, data collection is done with interviews, questionnaires, and direct observation to obtain primary data. Multiple Linear Regression analysis used in this study to analyze the data statistically.

The results showed that the variables Pricing Policy and Quality of Service together have an influence on the variable Consumer Loyalty.

Further research can be done by looking at the variable Product Quality and Atmosphere The Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

Keywords: Pricing Policy, Quality of Service and Customer Loyalty