**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA**

**HOTEL SOFYAN INN RANGKAYO BASA DI KOTA**

**Albrianto Kurniawan 1 , Linda Wati, S.E, M.Si 2 , Zeshasina Rosha,S.E,M.Si2**

1Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

2 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi diferensiasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel sofyan inn rangkayo basa di kota Padang. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan 100 orang, Adapun penentuan besar sampelnya dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung ke lapangan melalui penyebaran kuesioner pada semua pelanggan yang menginap pada hotel Soyan Inn Rangkayo Basa di Kota Padang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistic T untuk membuktikan pengaruh strategi diferensiasi, harga dan kulaitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel sofyan inn rangkayo basa di Kota Padang. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel sofyan inn rangkayo basa di Kota Padang. Saran peneliti untuk manajemen hotel sofyan inn rangkayo basa supaya terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian lebih terhadap pelanggan, ciptakan hubungan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dengan memahami apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan tersebut serta menanggapi semua permintaan dan keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan akurat karena dari hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menginap pada hotel sofyan inn rangkayo basa di Kota Padang.

Kata kunci : Strategi Diferensiasi, Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan

**THE INFLUENCE OF DIFERENTIATION STRATEGIC, PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS SATISFACTION at THE HOTEL SOFYAN INN RANGKAYO BASA IN PADANG CITY**

**Albrianto Kurniawan 1 , Linda Wati, S.E, M.Si 2 , Zeshasina Rosha,S.E,M.Si2**

1Student Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University  
2 Lecturers of Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of differentiation strategies, prices and service quality on customer satisfaction at the sofyan inn rangkayo basa hotel in the city of Padang. This study uses purposive sampling technique. The sample used is 100 people, the determination of the sample size in this study uses the Slovin formula. researchers conducted data collection directly into the field through questionnaires to all customers who stayed at the Soyan Inn Rangkayo Basa hotel in Padang City. The data analysis method used is descriptive analysis and multiple linear regression. Hypothesis testing using T statistical tests to prove the influence of differentiation strategies, prices and service quality on customer satisfaction at the sofyan inn rangkayo basa hotel in Padang City. The results of this study found that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction at the hotel Sofyan Inn Rangkayo Basa in Padang City. The suggestion of researchers for hotel management sofyan inn rangkayo basa in order to continue to improve the quality of service by giving more attention to customers, creating better relationships with customers by understanding what is needed and desired by the customer and responding to all customer requests and complaints quickly, precise, and accurate because of the results of the study proved that the quality of service affects customer satisfaction staying at the sofyan inn rangkayo basa hotel in Padang City.

Keywords: Differentiation Strategy, Price, Service quality, Customers Satisfaction

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Dengan ini Pembimbing dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Menyatakan :

**Nama : ALBRIANTO KURNIAWAN**

**NPM : 1410011211210**

**Program Study : Strata Satu (S1)**

**Jurusan : Manajemen**

**Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Diferensiasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sofyan Inn Rangkayo Basa di Kota Padang**

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang telah diuji dan telah dinyatakan **Lulus** dalam ujian komprehensif pada hari Selasa **07 Agustus 2018.**

**PEMBIMBING SKRIPSI**

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing I  **Linda Wati, S.E, M.Si** | Pembimbing II  **Zeshasina Rosha, S.E, M.Si** |
| Disetujui oleh  Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta  **Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E, M.M** | |

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2018

**Penulis**

**ALBRIANTO KURNIAWAN**