

## ABSTRACT

**(MEISYA PRATIWI / 2100861201031 / 2025 / THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT HOTEL DUTA JAMBI / SUPERVISOR I AHMAD TARMIZI, SE, MM / SUPERVISOR II H. DENNY ASMAS, SE, M.SI)**

*Service quality, price, and location are essential factors influencing customer satisfaction. This study aims to describe these factors and analyze their effect on customer satisfaction at Hotel Duta Jambi, both simultaneously and partially.*

*The research method applied is descriptive and quantitative, with data collected through questionnaires. The sample consisted of 93 customers who had used the services of Hotel Duta Jambi.*

*Hotel Duta Jambi is a commercial accommodation that provides lodging, food and beverages, and other supporting facilities. Established on November 11, 2011, by PT. Duta Wisata Utama, the hotel is strategically located on Jalan Sam Ratulangi No. 65–68, Pasar Jambi.*

*Data analysis was conducted using SPSS version 22 with a multiple linear regression model. The regression equation obtained was  $Y = 1.433 + 0.423X_1 + 0.567X_2 + 0.414X_3$ , the calculated  $F$ -value (27.144) is greater than the  $F$ -table value (2.716) and the calculated  $t$ -value (6.167) is greater than the  $t$ -table value 1.987 indicating that service quality, price, and location have a positive and significant effect on customer satisfaction. The correlation coefficient ( $R$ ) of 0.764 indicates a strong relationship between the independent variables and customer satisfaction.*

*The study concludes that these variables positively and significantly affect customer satisfaction, both simultaneously and partially.*

**Keyword:** *Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction*

## ABSTRAK

**(MEISYA PRATIWI / 2100861201031 / 2025 / PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL DUTA JAMBI / PEMBIMBING I AHMAD TARMIZI, SE, MM / PEMBIMBING II H. DENNY ASMAS, SE, M.SI)**

Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi merupakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor tersebut dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Duta Jambi, baik secara simultan (bersama-sama) maupun parsial (sendiri-sendiri).

Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif dan kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 93 pelanggan yang telah menggunakan jasa Hotel Duta Jambi. Hotel Duta Jambi sendiri merupakan akomodasi komersial yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya. Didirikan pada 11 November 2011 oleh PT. Duta Wisata Utama, hotel ini berlokasi strategis di Jalan Sam Ratulangi No. 65–68, Pasar Jambi.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 dengan model regresi linear berganda. Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:  $Y = 1.433 + 0.423X_1 + 0.567X_2 + 0.414X_3$

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F-hitung (27,144) lebih besar dari nilai F-tabel (2,716) dan nilai t-hitung (6,167) lebih besar dari nilai t-tabel (1,987). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, koefisien korelasi (R) sebesar 0,764 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel independen tersebut dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, baik secara simultan maupun parsial.

---

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan