

## ABSTRAK

**Abdul Hadi Lubis, Pengaruh Kebijakan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Garuda Plaza Medan. ( di bawah bimbingan Drs. Amrin Mulia Utama, SE, MM, sebagai pembimbing I dan Ihsan Effendi, SE, Msi, Sebagai pembimbing II)..**

Persaingan produk berupa jasa sangat berkembang pesat saat ini. Maka Hotel Garuda Plaza Medan harus menetapkan strategi harga dan kualitas pelayanan agar dapat bersaing secara sehat serta dapat memuaskan keinginan para pelanggan atau tamu yang menginap di hotel. Keberhasilan dalam pencapaian tujuan setiap perusahaan yang berorientasi pada pengelolaan jasa suatu hotel, dilakukan oleh pihak manajemen hotel melalui perumusan suatu strategi dan kebijakan. Apabila perumusan strategi penerapannya dianggap tepat dan baik, maka diharapkan tamu hotel atau konsumen merasa puas dengan pelayanan hotel tersebut. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah apakah kebijakan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak (*simultant*) terhadap kepuasan tamu dan variabel manakan yang dominan mempengaruhi kepuasan tamu hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui lebih jelas apakah ada pengaruh kebijakan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sebanyak 100 orang responden yang tersebar sebanyak 60 kuesioner diisi oleh pengunjung hotel. Data yang didapat kemudian disusun dalam tabel-tabel yang menunjukkan frekuensi dan presentase nilai dari masing-masing jawaban responden, kemudian dioalah dan dianalisis dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* ( SPSS, V. 12,0 ) Berdasarkan hasil perhitungan serta pengujian hipotesis terbukti bahwa kebijakan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serempak (*Simultant*) terhadap kepuasan tamu Hotel Garuda Plaza Medan, dan kualitas pelayanan merupakan variabel dominan mempengaruhi kepuasan tamu di bandingkan dengan kebijakan harga. Hal ini berarti hipotesis yang penulis ajukan sebelumnya diterima.