

**PENGARUH KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Oleh

Bintang Reggyna Vinkan

NIM 2004322

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE

FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2024

Pengaruh Kesesuaian Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di The Lodge Maribaya

Oleh
Bintang Reggyna Vinkan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Bintang Reggyna Vinkan 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA**

Bintang Reggyna Vinkan

2004322

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh

Pembimbing I,



Sri Marhanah, S.S., M.M

NIP. 19811014200604 2 001

Pembimbing II,

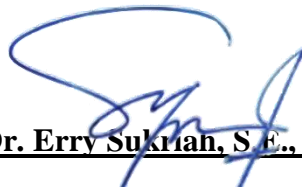


Armandha Redo Pratama, S.Pd., M.Sc.

NIP. 920200419930318101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure,



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE

NIP. 197912152008122002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kesesuaian Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di The Lodge Maribaya” ini sepenuhnya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiarisme atau mengutip secara tidak benar di bawah aturan etika ilmiah yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung risiko atau hukuman apabila dikemudian hari ditemukan terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 2 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Bintang Reggyna Vinkan

NIM 2004322

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesesuaian Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di The Lodge Maribaya”. Penyusunan skripsi dilakukan untuk melengkapi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada program S1 Manajemen Resort dan Leisure Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis juga atas dukungan dan doa dari semua pihak, sehingga dalam pengerjaannya penulis mendapatkan kelancaran. Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang sudah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Penulis dengan senang hati menerima masukan, saran, dan kritik yang bersifat membangun agar menghasilkan penulisan yang lebih baik.

Bandung, 2 Juli 2024



Bintang Reggyna Vinkan

NIM 2004322

ABSTRAK

PENGARUH KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA

Oleh:

Bintang Reggyna Vinkan

2004322

The Lodge Maribaya merupakan salah satu pelopor wisata alam buatan di Jawa Barat. Namun masih terdapat keluhan pengunjung terkait dengan harga dan kualitas pelayanan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan software IBM SPSS Statistik versi 25. Pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan sampel penelitian yang didapatkan dari populasi pengunjung dengan kriteria responden pernah berkunjung ke The Lodge Maribaya, sehingga sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan dengan memperhatikan kualitas fasilitas utama, penunjang dan pendukung dengan mengadakan pemantauan dan pemeliharaan di The Lodge Maribaya.

Kata kunci: Pariwisata, Kesesuaian Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, The Lodge Maribaya

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE SUITABILITY AND SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT THE LODGE MARIBAYA

By:

Bintang Reggyna Vinkan

2004322

The Lodge Maribaya is one of the pioneers of artificial natural tourism in West Java. However, there are still complaints from visitors regarding the price and quality of existing services. This research aims to analyze the influence of price and service quality on tourist satisfaction. The research method used is a descriptive method with a quantitative approach and multiple linear regression analysis techniques with the help of IBM SPSS Statistics version 25 software. Data collection uses a questionnaire distribution method with research samples obtained from the visitor population with the criteria that the respondent has visited The Lodge Maribaya, so that the sample used was 200 respondents. The results of this study show that price has a positive effect on tourist satisfaction, service quality has a positive effect on tourist satisfaction, price and service quality simultaneously have a significant positive effect on visitor satisfaction. Visitor satisfaction can be increased by paying attention to the quality of the main, supporting and ancillary facilities by carrying out monitoring and maintenance at The Lodge Maribaya.

Keywords: Tourism, Price Suitability, Service Quality, Tourist Satisfaction, The Lodge Maribaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya serta nikmat sehat dan nikmat iman sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti, baik dorongan berupa moril maupun materil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure atas segala bantuan yang peneliti dapatkan selama masa perkuliahan hingga penyelesain skripsi ini.
2. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M dan Bapak Armandha Redo Pratama, S.Pd., M.Sc. dosen pembimbing peneliti selama masa perkuliahan. Terima kasih atas bantuan ibu dan bapak dalam memenuhi IRS peneliti dan terima kasih banyak peneliti ucapkan kepada Bu Anah dan Pak Redo atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjadi mahasiswi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Resort dan Leisure atas ilmunya selama peneliti menjadi mahasiswi MRL. Serta segenap Staf Tata Usaha akademik Jurusan Manajemen Resort dan Leisure terutama Ibu Nurul, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini. Kedua orang tua yang sangat peneliti cintai dan sayangi. Terima kasih banyak peneliti ucapkan kepada beliau yang telah menyayangi hingga peneliti sarjana.
4. Sahabat seperjuangan di MRL sejak semester 1 yaitu Putriqu, Sasa, Maura, Nabila, dan Jet. Terima kasih banyak selalu bersama dalam masa perkuliahan, pengerjaan tugas, dan lainnya. Semoga sukses dan bahagia selalu ya.
5. Sahabat lulus seperjuangan yaitu Anita, Bunga dan Ruben, terimakasih sudah menjadi sahabat ambis untuk lulus di tahun ini.
6. Rekan-rekan seangkatan saya di Jurusan Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2020, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kurang lebih 4 tahun.
7. Perpustakaan UPI, Perpustakaan BI, dan beberapa Coffee Shop yang dijadikan oleh penulis sebagai tempat penyusunan skripsi.

8. Pihak The Lodge Maribaya yang telah membantu peneliti mengumpulkan data penelitian sebagai lokasi penelitian.
9. Serta untuk pihak lainnya yang membantu dari proses penelitian ini sejak awal.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Bauran Pemasaran.....	8
2.2 Kepuasan Wisatawan.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Harga	11
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.6 Kerangka Berpikir	18
2.7 Hipotesis	18
2.8 Model Teoritis	19
BAB III METODOLOGI	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Desain Penelitian.....	21
3.3 Metodologi Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel	23

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Data Primer	24
3.5.2 Data Sekunder	26
3.6 Variabel Penelitian	27
3.6.1 Identifikasi Variabel	27
3.7 Uji Validitas	30
3.8 Uji Reliabilitas	32
3.9 Teknik Analisis Data	33
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	34
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.9.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.9.2.2 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.3 Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Tingkatan penilaian harga di destinasi wisata The Lodge Maribaya	50
4.3.2 Tingkatan penilaian kualitas pelayanan di destinasi wisata The Lodge Maribaya.....	53
4.3.3 Tingkatan penilaian kepuasan wisatawan di destinasi wisata The Lodge Maribaya.....	56
4.4 Uji Statistik	60
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1.1 Uji Normalitas	60
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas	61
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.2 Uji Hipotesis.....	63
4.4.2.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	64
4.4.2.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	65
4.4.2.3 Uji Koefisien Determinasi	66
4.5 Pembahasan.....	67
4.5.1 Pembahasan Hasil Penelitian Deskriptif	68
4.5.2 Pembahasan Hasil Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wisatawan	70
4.5.3 Pembahasan Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan.....	71
4.5.4 Pembahasan Hasil Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan.....	72

BAB V KESIMPULAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi	75
5.3 Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisata di daerah Bandung Raya	2
Tabel 1.2 Rekap Ulasan Google	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Identifikasi Operasional Variabel	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Cronbach's Alpha	33
Tabel 3.5 Kategori Persentase Skor Tanggapan Responden.....	35
Tabel 3.6 Guilford.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Harga	50
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Wisatawan	57
Tabel 4.5 Uji Normalitas	61
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Persamaan Regresi Linear Berganda dan Uji t.....	63
Tabel 4.9 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	66
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Kunjungan Wisatawan ke The Lodge Maribaya	4
Gambar 2 Kerangka berpikir	18
Gambar 3 Model Teoritis	19
Gambar 4 Lokasi The Lodge Maribaya.....	20
Gambar 5 Peta Lokasi The Lodge Maribaya	41
Gambar 6 Pamflet harga paket wisata di The Lodge Maribaya.....	43
Gambar 7 Struktur perusahaan The Lodge Maribaya	43
Gambar 8 Garis kontinum harga.....	53
Gambar 9 Garis kontinum kualitas pelayanan	56
Gambar 10 Garis kontinum kepuasan wisatawan	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Pertanyaan Penelitian	82
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian.....	88
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas SPSS	100
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas SPSS	106
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	107
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	109
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	110
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111
Lampiran 12 Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	112
Lampiran 13 Catatan Bimbingan Skripsi	123
Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian.....	125
Lampiran 15 Penyebaran Kuesioner melalui Sosial Media	131

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus*.
- Anwar, I., & Satrio, B. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Business Research*, 148, 89–100. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.053>
- Azwar, & Syaifudin. (2001). *Metode Penelitian* (Edisi I). Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024). <https://jabar.bps.go.id/>
- Barata, A., & Atep. (2011). *Dasar – dasar Pelayanan Prima* (Jakarta). PT Elex Komputindo.
- Beneke, J., & Zimmerman, N. (2014). Beyond private label panache: the effect of store image and perceived price on brand prestige. *Journal of Consumer Marketing*.
- Data The Lodge Maribaya*. (2024).
- Dhurup, M., Mafini, C., & Dumasi, T. (2014). The impact of packaging, price and brand awareness on brand loyalty: Evidence from the paint retailing industry. *Acta Commercii*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/ac.v14i1.194>
- Dr. Nischay Kumar Upamannyu, D. S. S. (2014). Effect of Brand Image on Customer Satisfaction & Loyalty Intention and The Role of Customer Satisfaction between Brand Image and Loyalty Intention. *Journal of Advances in Chemistry*, 5(1), 2347–6893. <http://>
- Ekawati, M., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Pengetahuan Konsumenserta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei pada Followers Account Twitter @WRPdiet). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 14(2), 1–8. <https://www.neliti.com/publications/84373/pengaruh-electronic-word-of-mouth-terhadap-pengetahuan-konsumenserta-dampaknya-p>
- Fandy Tjiptono, G. C. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (edisi 3).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Gilang, I. (2022). Marketing Mix: Konsep Bauran Pemasaran 4P dan 7P. *Irwan Gilang, August*.
- Hanggraito, A. A., Wiratama, A. S., & Saifuddien, R. A. (2020). Alternatif Strategi Bauran Pemasaran 7P Museum Batik Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 4(2), 72–83. <https://doi.org/10.34013/jk.v4i2.50>
- Hendra Fure. (2014). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Journal of Clinical Oncology*, 32(27), 3083. <https://doi.org/10.1200/JCO.2014.56.8501>

- Indajang, K., Candra, V., Sianipar, M. Y., Sembiring, L. D., & Simatupang, S. (2023). The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 942–950. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.3090>
- Jumpung, I. B., Wedhana, G. A. G., & Seminari, N. K. (2016). The Effect of Price, Service Quality, and Brand Image on Customer Satisfaction. *PONTE International Scientific Researchs Journal*, 72(6), 568–576. <https://doi.org/10.21506/j.ponte.2016.6.13>
- Junaidi, I., & Ang, G. K. (2023). Pendekatan Daya Tarik Destinasi Dalam Pengelolaan Desa. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 11.
- Kadek, N., Wahyuni, Y., & Ekawati, N. W. (2018). Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi kualitas layanan terhadap word of mouth. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2823–2855. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p20>
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajem*, 4, 489–502.
- Khusaini, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. 112.
- Kotler, & Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 12,). Erlangga.
- Kotler, & Armstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 9). PT Indeks.
- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2015). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 da). Erlangga.
- Laksana, R. D., Shaferi, I., Wibowo, S., Nurfitri, T., & Setyawati, S. M. (2022). Atribut Budaya, Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Dengan Model Multi Group Analysist Analisis Kunjungan Wisatawan Pertama Kali Dan Kunjungan Berulang. *Midyear International Conference*, 83–96.
- Lupioyadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Maimunah, & Suji'ah, U. (2023). Bauran Pemasaran 7P dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan MR. Teto Pusat, Perintis Kemerdekaan, Kota Yogyakarta. *JEMBA Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akutansi*, 2(3), 179. <https://doi.org/10.2307/2695448>
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.uml.ac.id
- Maps, G. (2024). *Google Maps*. <https://www.google.com/maps/search/Jalan+Maribaya+No.+149%2F252+RT.+03+%2F+RW.+15+Babakan,+Gentong,+Cibodas,+Kec.+Lembang,+Kab>

upaten+Bandung+Barat,+Jawa+Barat+40391/@-6.8276773,107.688018,16z?hl=en-US&entry=ttu

- Marhanah, S., Sukriah, E., Juniardi, A., & Harto, B. (2023). Strategi Pengembangan dan Daya Dukung Berkelanjutan Kawasan Ekowisata The Lodge Maribaya. *Journal of Indonesian ...*, 6(1), 75–84. <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/article/view/53784%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/Jithor/article/download/53784/24590>
- Mauludin, R. (2017). Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Daya Tarik Wisata Waduk Darma Kabupaten Kuningan. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 14(2), 57–68.
- Montung, P., Sepang, J., & Adare, D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap kepasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiens*, s9-XII(303), 308. <https://doi.org/10.1093/nq/s9-XII.303.308-b>
- Narimawati. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, teori dan aplikasi*. Agung Media.
- Novitasari Dewiana, A. M. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja. *Manajemen*, 10(2), 84–99.
- Olahan Peneliti*. (2024).
- Panggabean, A. D. (2024). *Data Statistik Penggunaan Media Sosial Masyarakat Indonesia Tahun 2024*. <https://www.rri.co.id/iptek/721570/ini-data-statistik-penggunaan-media-sosial-masyarakat-indonesia-tahun-2024#:~:text=Ini Data Statistik Penggunaan Media Sosial Masyarakat Indonesia Tahun 2024,-Oleh%3A Andreas Daniel&text=Sementara dari segi umur sendiri>,
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Philip Kotler, Gary Armstrong, John Saunders, V. W. (1996). *Principles of Marketing* (I. Stoneham (Ed.); First Euro). Prentice Hall Inc. A Simon & Schuster Company Upper Saddle River New Jersey, USA.
- Prameswari, A. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung di Destinasi Wisata Coban Talun. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 9, 1174–1180.
- Prasilowati, S. L., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. K. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: The Role of Price. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.451>
- Pratama, A. R., Hindayani, P., & Sukriah, E. (2023). *Mapping the Structure of Tourist Space in the North Bandung Conservation Area*. 6(2), 241–257.
- Prayudi, A. (2023). *Alat Analisis Penelitian : Analisis Regresi, Path Analysis*,

Bintang Reggyna Vinkan, 2024

PENGARUH KESESUAIAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA

Universitas pendidikan indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS dan Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares (SEM-PLS). August. <http://ahmadprayudi.blog.uma.ac.id/2023/08/03/alat-analisis-penelitian-analisis-regresi-path-analysis-structural-equation-modeling-sem-dengan-amos-dan-structural-equation-modeling-dengan-partial-least-squares-sem-pls/>

- Putri Munggat, P. N. (2014). evaluasi Atribut Wisata terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Destination Loyalty di Candi Prambanan. *Ejournal*, 11–39. <https://e-journal.uajy.ac.id/6626/3/MM201954.pdf>
- Qalati, S. A., Yuan, L. W., Iqbal, S., Hussain, R. Y., & Ali, S. (2019a). *Dampak Harga terhadap Kepuasan Pelanggan; peran mediasi dari Perilaku Pembelian Konsumen di Sektor Telekomunikasi*. 04(2010), 150–165.
- Qalati, S. A., Yuan, L. W., Iqbal, S., Hussain, R. Y., & Ali, S. (2019b). Impact of Price on Customer Satisfaction; mediating role of Consumer Buying Behavior in Telecoms Sector. *International Journal of Research*, 06(04), 150–165.
- Rakasiwi, L. S. (2021). Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 5(2), 146–157. <https://doi.org/10.31685/kek.v5i2.1008>
- Razak, I., & Nirwanto, N. (2016). The impact of product quality and price on customer. *Journal of Marketing and Consumer Satisfaction*, 30(2012), 59–68.
- Roro, R., & Metarini, A. (2020). *Kartika Candra di Jakarta*. 113–122.
- Sabilillah, J. U., & Usman, O. (2021). the Effect of Service Quality, Price and Facilities on Visitor Satisfaction in Ragunan. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3767950>
- Siregar, & Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Sopiah. (2020). *Pengaruh kualitas produk wisata, kualitas pelayanan dan citra emosional terhadap kepuasan wisatawan tangkahan kabupaten langkat*. 2011, 13–36.
- Sugiyono. (2013). model kepemimpinan transformasional kepala sekolah SMP YPK Kaimana. *Jurnal Pendidikan*, 54–103.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Teknik Analisis Kuantitatif. *Teknik Analisis*, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sulkaisi, N., Idris, Siska, F., & Irwan. (2021). The Effect of Services Quality on Tourist Satisfaction and Tourist Loyalty. *Proceedings of the 5th Asia-Pacific Conference on Economic Research and Management Innovation (ERMI 2021)*, 167. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210218.001>

- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Supriyati. (2015). *Metodologi Penelitian*. Labkat Press.
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46–52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>
- Tawakal, I., & Untarini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4, 103–108.
- thelodgegroup.id. (2024). *The Lodge Maribaya Website*. <https://thelodgegroup.id/>
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali.
- Usman, O. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di ragunan*.
- Wahyuni, D., Tyas, L. A. N., & Agnes, N. (2021). Laporan Koordinasi Peningkatan Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) Lintas Sektor Tahun 2021. *Direktorat Manajemen Strategis: Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*, 1–67.
- Wang, S., Hu, Q., & Liu, W. (2017). Price and quality-based competition and channel structure with consumer loyalty. *European Journal of Operational Research*, 262(2), 563–574.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Yulisetiari, D., & Prahasta, Y. A. (2019). The effect of price, service quality, customer value, and brand image on customers satisfaction of telkomsel cellular operators in east Java Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(3), 5–9.