

## **ABSTRACT**

*In a company depends on the work within the company, until it depends on the Quality of Service, Facilities, and Prices for Consumer Satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality (X1), Facilities (X2), and Price (X3) on Consumer Satisfaction. The purpose of this study was to test the hypothesis whether Service Quality (X1), Facilities (X2), and Price (X3) partially and simultaneously had a positive effect on Consumer Satisfaction in Sharia-Based Hotels in Mura Semarang Hotel.*

*The technique in sampling is done by sampling sampling technique. With an unknown population. Population data was not provided, so in this study were taken on December 23 2019 to January 23 2020 which amounted to one month. This population is approximately one day around 10 consumers.*

*The analytical method used is multiple linear regression, t test, and F test. The results of hypothesis testing show that: Service Quality has a positive effect on profitability. Receivables turnover has a positive effect on profitability. Inventory Turnover has a positive effect on profitability. Simultaneously all independent variables consisting of Cash Turnover, Receivable Turnover, and Inventory Turnover have a positive effect on profitability. The results of the regression analyst using the SPSS program were obtained at 0.544 R<sup>2</sup> where the independent variables can explain 54.4% and the remaining 45.6% are explained by variables outside the research model.*

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Prices*

## ABSTRAK

Dalam suatu perusahaan bergantung pada kinerja di dalam perusahaan tersebut, hingga bergantung pada Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen. Tujuan penelitian untuk menguji hipotesis apakah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Harga ( $X_3$ ) secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Berbasis Syariah di hotel Mura Semarang.

Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Convenience* sampling. Dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Data populasi tidak diberikan maka dalam penelitian ini diambil pada waktu tanggal 23 Desember 2019 sampai 23 Januari 2020 yang berjumlah satu bulan. Populasi ini kira-kira kurang lebih satu hari sekitar 10 konsumen.

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Profitabilitas. Perputaran Piutang berpengaruh positif terhadap Profitabilitas. Perputaran Persediaan berpengaruh positif terhadap Profitabilitas. Secara simultan seluruh variabel bebas yang terdiri dari Perputaran Kas, Perputaran Piutang, dan Perputaran Persediaan berpengaruh positif terhadap Profitabilitas. Hasil analisis regresi menggunakan program SPSS yang diperoleh sebesar 0,544  $R^2$  dimana variabel independen dapat menjelaskan sebesar 54,4% dan sisanya 45,6% dijelaskan oleh variabel diluar model penelitian.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga**