

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine "The Effect of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction, Through Price As an Intervening Variable in the Padang Padang hotel". The method used is multiple linear regression analysis. By distributing questionnaires of 72 respondents.*

*The results obtained that Service Quality has a significant positive effect on Customer Satisfaction, Facilities have a significant positive effect on Customer Satisfaction, Service Quality has a significant positive effect on prices and Facilities have a significant positive effect on prices. Taken together Service Quality and Facilities significant positive effect on Customer Satisfaction.*

***Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction, and Price***

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, Melalui harga Sebagai Variabel Intervening Pada hotel ibis padang”. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 72 responden.

Hasil diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap harga dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap harga. Secara bersama-sama Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas pengaruh positif signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, dan Harga**