

PENGARUH HARGA RAMAH LINGKUNGAN, CITRA MEREK RAMAH LINGKUNGAN, DAN ULASAN PELANGGAN DARING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL MESASTILA MAGELANG

I Wayan Arias Krishna Adi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma
ariaskrshnadi@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine: (1) the effect of environmentally friendly prices on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang, (2) the effect of environmentally friendly brand image on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang, (3) the effect of bold customer reviews on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang. The population in this study consisted of consumers at Hotel MesaStila Magelang. The sample of this study was consumers who had stayed at Hotel MesaStila Magelang. The number of samples in this study was 100 respondents. The sampling technique of this study was nonprobability sampling using purposive sampling. The data analysis method used in this study was multiple linear regression analysis using the Statistical Package Science (SPSS) Software application Version 25. The results of this study indicate: (1) Environmentally friendly prices have a positive effect on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang, (2) Environmentally friendly brand image has a positive effect on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang, (3) Bold customer reviews have a positive effect on consumer satisfaction at Hotel MesaStila Magelang.

Keywords: green price, green brand image, online customer reviews, consumer satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh harga ramah lingkungan terhadap kepuasan konsumen Hotel MesaStila Magelang, (2) pengaruh citra merek ramah lingkungan terhadap kepuasan konsumen Hotel MesaStila Magelang, (3) pengaruh ulasan pelanggan daring terhadap kepuasan konsumen Hotel MesaStila Magelang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hotel MesaStila Magelang. Sampel dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah menginap di Hotel MesaStila Magelang. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *non probability sampling* menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi *Software Statistical Package Science (SPSS)* Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan : (1) Harga ramah lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel MesaStila Magelang, (2) Citra merek ramah lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel MesaStila Magelang, (3) Ulasan pelanggan daring berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Hotel MesaStila Magelang.

Kata kunci: harga ramah lingkungan, citra merek ramah lingkungan, ulasan pelanggan daring, kepuasan konsumen

