

ABSTRAK

RISKA ALIFIA RAHAYU. NIM 2019110049. Pengaruh *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk *Meeting Package* Di The Acacia Hotel Jakarta. Dibawah bimbingan Ibu Kania Ratnasari, ST.,MIB

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *personal selling* yang dilakukan oleh para *salesman* di The Acacia Hotel Jakarta, untuk mengetahui kepuasan konsumen pada produk *meeting package* di The Acacia Hotel Jakarta, dan untuk mengetahui pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen pada produk *meeting package* di The Acacia Hotel Jakarta. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini menggunakan 90 sampel sebagai responden dimana sampel dibagi menjadi dua segmen yaitu 45 responden *government* dan 45 responden *corporate* untuk diteliti dengan kriteria pernah bertemu dengan para *salesman* saat melakukan penawaran dan pernah menggunakan produk *meeting package* . Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *personal selling* yang dilakukan oleh para *salesman* di The Acacia Hotel Jakarta adalah sangat baik dan kepuasan konsumen terhadap produk *meeting package* di The Acacia Hotel Jakarta adalah sangat puas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan konsumen pada produk *meeting package* di The Acacia Hotel Jakarta.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, *Personal Selling*, The Acacia Hotel Jakarta iii

ABSTRACT

RISKA ALIFIA RAHAYU. NIM 2019110049. The Influence of Personal Selling on Consumer Satisfaction in Meeting Package Products at The Acacia Hotel Jakarta. Under the guidance of Mrs. Kania Ratnasari, ST., MIB

This study aims to determine how personal selling is carried out by salesmen at The Acacia Hotel Jakarta, to determine consumer satisfaction with meeting package products at The Acacia Hotel Jakarta, and to determine the effect of personal selling on customer satisfaction on meeting package products at The Acacia Hotel Jakarta. The type of data used in this study consisted of primary data and secondary data. In this study, 90 samples were used as respondents where the sample was divided into two segments, namely 45 government respondents and 45 corporate respondents for research with the criteria of having met salesmen when making offers and having used meeting package products. The method used is quantitative descriptive analysis and simple linear regression.

The results of the study show that the personal selling carried out by the salesmen at The Acacia Hotel Jakarta is very good and the customer satisfaction with the meeting package product at The Acacia Hotel Jakarta is very satisfied. The results of the study also show that there is an effect of personal selling on consumer satisfaction in meeting package products at The Acacia Hotel Jakarta.

Keywords: Consumer Satisfaction, Personal Selling, The Acacia Hotel Jakarta