

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan travel Iqro Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa travel Iqro minimal dua kali dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, dan menggunakan metode jenis purposive sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dari analisis regresi berganda yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu, $Y = 0,295 X_1 + 0,351 X_2 + 0,398 X_3$. Artinya bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen /pelanggan. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel harga (0,398), diikuti oleh variabel fasilitas (0,351), dan terakhir adalah variabel kualitas pelayanan (0,295). Dan koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,773. Hal ini berarti 77,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel harga, fasilitas dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu 22,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, fasilitas, harga.