

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan: untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen travel umroh (PT.Fajar Berkah Ilahi). Kerangka konseptual diuji menggunakan eksperimen lapangan. Sebuah survei kuesioner diadopsi. Sampel terdiri dari 100 konsumen dengan menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif.

Sampel penelitian ini adalah seluruh konsumen travel umroh PT.Fajar Berkah Ilahi dengan metode non probability, instrument penelitian menggunakan kuesioner dan analisis regresi jalur berganda dengan SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel harga, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen travel umroh PT.Fajar berkah ilahi.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

MERCU BUANA

ABSTRACT

This research had two objectives: to analyze influence prices , the quality of services and facilities for customer satisfaction travel umroh (pt.fajar blessing divine) .The conceptual experiment tested use field .A survey of the questionnaire adopted .Consisting of 100 sample consumers using pendektana descriptive quantitative .

Sampale research the nucleus is every consumer travel umroh pt.fajar blessing divine with the non probability , and instrument this research using a questionnaire and analysis using analysis of multiple regression .

The result of this research showed that in smultan and partial variable price, the quality of services and facilities significant to customer satisfaction.This outcome demonstrable from the test simultaneous (test f) and the results of the partial (test them also show value significantly from three variables free support a hypotheses.By because that, the result of test of this research stated that is the simultaneously between variable price, the quality of services and facilities to customer satisfaction travel umroh pt.fajar berkah ilahi.

Keywords: prices , the quality of service , facilities customer satisfaction

