

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Pulau Harapan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Objek penelitian ini adalah konsumen serdadu travel. Penelitian ini dilakukan 50 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial Daya Tarik Pulau Harapan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Daya Tarik Pulau Harapan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** Daya Tarik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.



## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of attractiveness and service quality to customer satisfaction in Serdadu Travel. The object for this research is customers at Serdadu Travel. This research was done to 50 respondents by using quantitative descriptive approach. This data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linear regression test. The results of this study indicate that simultaneously variable of attractiveness and service quality have significant effect on customer satisfaction. The partially variable of attractiveness has a positive effect on customer satisfaction, while the partially variable of service quality has positive and significant effect on customer satisfaction in Serdadu Travel. It has been proven from the result of (f) simoultant test and the result of (t) patial shows significant pont of three independent variables that supports hipothesy. Therefore the test results of this study states that there is a simultaneous influence between variable of attractiveness and sevice quality to labor customer satisfaction at Serdadu Travel.*

**Keywords:** Attractiveness, service quality, customer satisfaction.

