

ABSTRACT

This study aims to analyze the dimensions of service quality, price and location perceptions of customer satisfaction and its implications on customer loyalty (studies on travel agencies umroh and pilgrimage special PT Nur Ramadhan Wisata). This Research Type Quantitative, Population of all Haji and Umroh PT. Nur Ramadhan Wisata, with purposive sampling and quota sampling technique, found 286 respondents, samples through slovin formula, data analysis with Structural Equation Modeling (SEM) and Linear Structural Relationship (LISREL). The results of this study indicate there is a positive and significant influence between location on customer satisfaction. This means that the location built by the aspect of a good inn and being in a crowded place to make customers feel their expectations have been met, while the Quality of Service and price perception has no significant influence on satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Price Perception, Location, Customer Satisfaction,*
PT. Nur Ramadhan Wisata

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas layanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas pelanggan (studi pada biro perjalanan umroh dan haji khusus PT Nur Ramadhan Wisata). Jenis Penelitian ini Kuantitatif, Populasi seluruh jamaah haji dan Umroh PT. Nur Ramadhan Wisata, dengan teknik pengambilan sampling *purposive* dan *quota sampling* ditemukan 286 responden, sampel melalui rumus slovin, Analisa data dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Linear Structural RELationship* (LISREL). Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Artinya lokasi yang dibangun oleh aspek penginapan yang bagus dan berada di tempat keramaian membuat pelanggan merasakan harapannya telah terpenuhi, sedangkan Kualitas Layanan dan Persepsi harga tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga , Lokasi , Kepuasan Pelanggan, PT Nur Ramadhan Wisata

UNIVERSITAS
MERCU BUANA