

ABSTRAK

Munculnya teknologi internet membuat bisnis travel mengalami perkembangan. Banyak pelaku bisnis yang menggunakan internet untuk melakukan kegiatan bisnis. Bisnis baru yang muncul adalah perdagangan elektronik (e-commerce). Dengan adanya bisnis travel online memudahkan konsumen untuk memesan atau membeli tiket secara online tanpa harus datang ke perusahaan. penelitian ini dilakukan terhadap 100 konsumen pegipegi.com menggunakan sampling insidental dengan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) yaitu SmartPls 3.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh sebesar 30.8% terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen, *Partial Least Square* (PLS).

