

ABSTRAKSI

FITRI ANGGRAENI, Analisis Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT SEASONS TRAVEL. (dibimbing oleh Drs. Sugiyanto, MM)

Masalah penelitian ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Seasons Travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Seasons Travel. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari Harga, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode kuota sampling. Data yang dikumpulkan dengan menyebarkan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Seasons Travel yang datang langsung ke counter. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Seasons Travel. Temuan dalam penelitian ini yaitu Harga (X1), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X3) dan Kualitas Layanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Seasons Travel.

Kata kunci : Harga, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

FITRI ANGGRAENI, *Price Influence Analysis, Corporate Image, Confidence, and Quality of Service on Customer Satisfaction at PT SEASONS TRAVEL. (Mentored by Drs. Sugiyanto, MM)*

The research problem want to know the factors that affect customer satisfaction on PT Seasons Travel. This study aims to determine the effect of price, corporate image, confidence and quality of service to customer satisfaction at PT Seasons Travel. In this study, the independent variables consist of Price, Corporate Image, Trust and Quality of Service, while the dependent variable is Customer Satisfaction.

The method used in the sampling is quota sampling method. Data collected by spreading the 100 respondents who are subscribers Seasons Travel who come directly to the counter. The analytical method used is multiple linear regression analysis.

The results showed that price, the company's image, trust and service quality jointly influence the customer satisfaction PT Seasons Travel. The findings in this study are price (X1), Corporate Image (X2), Confidence (X3) and Quality of Service (X4) significantly affects customer satisfaction at PT Seasons Travel.

Keywords: Pricing, Corporate Image, Trust, Quality of Service and Customer Satisfactio