

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRAVEL MALAKA-KUPANG**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Travel Malaka-Kupang. Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa travel Malaka-Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang dan Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa travel Malaka-Kupang

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat kabupaten malaka yang pernah menggunakan jasa travel Malaka-Kupang. Kemudian karna populasi tidak diketahui maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 96 orang responden masyarakat kabupaten malaka. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang di sebarlang langsung kepada pelanggan sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan koefisien determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel harga diatas, nilai setiap indikator 78,6 – 81,8 . Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 404,1, dan nilai rata-rata indeks untuk harga yaitu sebesar 80,82 berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel fasilitas diatas, nilai setiap indikator 80,5 – 85,7 . Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 412, dan nilai rata-rata indeks untuk harga yaitu sebesar 82,4 berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel fasilitas diatas, nilai setiap indikator 77,7 – 85,4 . Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 411,6, dan nilai rata-rata indeks untuk harga yaitu sebesar 82,32 berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda  $Y = 9.141 + 0,486 X_1 + 0,303 X_2$  diketahui Nilai konstanta sebesar 9.141, Koefisien regresi (b1) sebesar 0,486 artinya jika Harga ( $X_1$ ) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,486. Hal ini menjelaskan Harga travel Malaka-kupang semakin baik, maka kepuasan pelanggan travel mandiri expres akan semakin tinggi. Koefisien regresi (b2) sebesar 0,303 artinya jika Fasilitas ( $X_2$ ) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,303 satuan. Hal ini menjelaskan Fasilitas Harga travel Malaka-kupang semakin baik, maka kepuasan pelanggan travel mandiri expres akan semakin tinggi.

Implikasi Terapan: Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut : Bagi Travel Malaka Kupang Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan travel malaka kupang, oleh karena itu, variabel tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis

oleh jasa travel, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pendekatan yang sesuai dengan harga dan fasilitas. Bagi Penelitian Selanjutnya. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah diharapkan agar dapat menambahkan variabel lain selain harga dan fasilitas serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa travel malaka-kupang.

**kata kunci : harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan.**