

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Mahya Imroatin Rosyidah, NIM. 17402153516, dengan dosen pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Penelitian ini muncul karena adanya teori dari beberapa ekonom yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi pemasaran perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan konsumen. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi konsumen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel, baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel yaitu sebanyak 72 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 dengan data primer yang diolah dari hasil angket yang telah diberikan kepada responden saat memesan tiket di kantor CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling purposive sampling*. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Selanjutnya, hasil kuesioner dianalisis menggunakan uji analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Sedangkan untuk fasilitas secara parsial juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Kemudian, penelitian yang dilakukan secara simultan memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This thesis entitled " The Effect of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction on CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel in Ngunut Subdistrict, Tulungagung Regency" was written by Mahya Imroatin Rosyidah, NIM. 17402153516, with the supervisor Muhammad Aswad, MA.

This research arises because of the theory of several economists who state that the quality of services and facilities can affect customer satisfaction. Service quality is closely related to customer satisfaction. Optimal service quality can be used as one of the company's marketing strategies to improve and retain consumers. Every company must try to provide the best service with adequate facilities for its consumers so that they feel satisfied with the services they feel and they want to be consumers. The independent variable in this study is the quality of services and facilities offered by the company. While the dependent variable in this study is customer satisfaction.

The purpose of this study is to examine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction on the CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel, both partially and simultaneously. The population in this study were consumers of CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel as many as 72 respondents. The method used in this study is quantitative research methods and the type of research used is associative research. Data processing techniques using SPSS 22 with primary data processed from the results of questionnaires that have been given to respondents when ordering tickets at the CV office. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. The sampling technique used in this study was nonprobability sampling with purposive sampling technique. The measurement in this study uses a Likert scale. Furthermore, the results of the questionnaire were analyzed using test data analysis, namely validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination analysis.

The results of this study indicate that partially, service quality has a significant influence on customer satisfaction CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. While for facilities partially also has a significant influence on customer satisfaction CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel. Then, research conducted simultaneously results in the quality of service and facilities simultaneously having a significant effect on customer satisfaction at CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel.

Keywords: Service quality, facilities, and customer satisfaction