

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Layanan Jasa Travel (Studi Pada Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung)” ini ditulis oleh Yuni Anjarwati, NIM. 12402173150, pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh mengenai perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini yang mengalami perkembangan dengan cepat dan pesat, hal tersebut juga berdampak terhadap perusahaan atau para pelaku usaha. Para pelaku usaha penyedia layanan jasa transportasi yang mengharuskan perusahaan meningkatkan keunggulan perusahaan, promosi yang berkualitas, harga yang reliabel dan juga kualitas pelayanan yang terjamin yang dapat untuk menarik minat masyarakat luas. Sektor transportasi merupakan salah satu peranan penting dikarenakan dapat memudahkan masyarakat luas untuk menjangkau dari satu tempat ke tempat lainnya.

Fokus dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh promosi terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan layanan jasa Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir-Kabupaten Tulungagung?, (2) Bagaimana pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Layanan Jasa Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung?, (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Konsumen dalam penggunaan layanan jasa Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir-Kabupaten Tulungagung?, (4) Bagaimana pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan layanan jasa Nuklik Tour&Travel Kecamatan Kalidawir-Kabupaten Tulungagung?

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Nuklik Tour&Travel. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden dan diolah melalui *SPSS Vers. 21*. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Pada hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan bahwa Promosi (X1), Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Hal tersebut dijelaskan pada uji Adjusted R Square terdapat 34,4% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Promotion, Price, and Service Quality on the Level of Consumer Satisfaction in the Use of Travel Services (Study on Nuklik Tour & Travel, Kalidawir District, Tulungagung Regency)" was written by Yuni Anjarwati, NIM. 12402173150, supervisor Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

This research is motivated by the development of technology and information at this time which is experiencing rapid and rapid development, it also has an impact on companies or business actors. Business actors providing transportation services that require companies to increase company excellence, quality promotions, reliable prices and guaranteed quality of service that can attract the interest of the wider community. The transportation sector is an important role because it can facilitate the wider community to reach from one place to another.

The focus in this study is (1) How is the effect of promotion on the level of consumer satisfaction in the use of Nuklik Tour & Travel services, Kalidawir District, Tulungagung Regency?, (2) How is the effect of Price on Consumer Satisfaction Levels in the Use of Nuklik Tour & Travel Services, Kalidawir District, Tulungagung Regency?, (3) How is the influence of service quality on the level of consumer satisfaction in the use of Nuklik Tour & Travel services, Kalidawir District, Tulungagung Regency?, (4) How is the effect of Promotion, Price, and Service Quality on the level of consumer satisfaction in the use of Nuklik Tour & Travel services, Kalidawir District-Kabupaten Tulungagung?

This type of research is quantitative research with associative type. The population in this study are Nuklik Tour & Travel consumers. Collecting data in this study using the method of observation, questionnaires and documentation. Sampling using accidental sampling with a sample of 100 respondents and processed through SPSS Vers. 21. The measurement in this study uses a Likert scale. Analysis of the data in this study using multiple linear regression analysis method.

The results of the study show partially and simultaneously that Promotion (X1), Price (X2), and Service Quality (X3) have a positive and significant effect on the level of Consumer Satisfaction (Y). This is explained in the Adjusted R Square test, there are 34.4% consumer satisfaction variables influenced by the variables in this study.

Keywords: Promotion, Price, Service Quality and Customer Satisfaction.