

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel” ini ditulis oleh Binti Khoirun Nisa’, NIM. 126407203007, pembimbing Bapak Didik Setiawan, S.E., M.M.

Wisata religi seperti umroh dan haji adalah salah satu sektor pariwisata yang berkembang pesat di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah orang yang melakukan umroh di seluruh dunia, industri pariwisata religi melihat banyak peluang baru, terutama bagi perusahaan tour and travel yang mengatur perjalanan umroh. Namun, peningkatan jumlah jamaah umroh menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Para agen perjalanan berusaha keras untuk menarik pelanggan dengan menawarkan berbagai pilihan harga, fasilitas, dan layanan. Salah satu perusahaan perjalanan wisata religi di Tulungagung adalah PT Menara Kamilah Tours and Travel, yang menawarkan jasa pelayanan umroh.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, PT Menara Kamilah Tours and Travel berusaha meningkatkan minat konsumen sehingga pada penelitian ini diujikan variabel independen yaitu harga (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) serta variabel dependen berupa keputusan penggunaan jasa (Y) untuk mengetahui bagaimana pengaruh keduanya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X1 dan X3 berpengaruh positif terhadap variabel Y. Sedangkan X2 berpengaruh negatif terhadap Y. Artinya, semakin bervariasi harga dan semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel. PT Menara Kamilah Tours and Travel perlu memperhatikan faktor harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan keputusan penggunaan jasa oleh konsumen. Penetapan harga yang kompetitif, penyediaan fasilitas yang lengkap, dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, PT Menara Kamilah Tours and Travel

ABSTRACT

Thesis with the title “Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di PT Menara Kamilah Tours and Travel” written by Binti Khoirun Nisa’, NIM. 126407203007, with the guidance of Mr. Didik Setiawan, S.E., M.M.

Religious tourism such as Umrah and Hajj is one of the tourism sectors that is growing rapidly in Indonesia. With the increasing number of people performing Umrah around the world, the religious tourism industry is seeing many new opportunities, especially for tour and travel companies that organize Umrah trips. However, the increase in the number of Umrah pilgrims has led to increasingly fierce competition. Travel agents try hard to attract customers by offering a wide choice of prices, facilities, and services. One of the religious tourism travel companies in Tulungagung is PT Menara Kamilah Tours and Travel, which offers Umrah services.

Based on the problems above, PT Menara Kamilah Tours and Travel is trying to increase consumer interest so that in this research the independent variables are tested, namely price (X1), facilities (X2), and service quality (X3) as well as the dependent variable in the form of the decision to use services (Y) for find out how the two influence each other. This research uses quantitative methods with data collection techniques through distributing questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression. The research results show that X1 and X3 have a positive effect on variable Y. Meanwhile, consumers to use services at PT Menara Kamilah Tours and Travel. PT Menara Kamilah Tours and Travel needs to pay attention to price, facilities and service quality factors in improving consumer decisions to use services. Competitive pricing, providing complete facilities, and improving service quality are the main keys in attracting consumer interest in using services at PT Menara Kamilah Tours and Travel.

Keywords: Price, Facilities, Service Quality, PT Menara Kamilah Tours and Travel