

ABSTRACT

In the current era, people's needs do include not only clothing and food but also the need for travel. The occurrence of competition between tour and travel service entrepreneurs triggers companies to increase customer service by setting prices, providing facilities, and providing the best to attract customers' hearts to continue using the company's services. One of the tour and travel services in Kediri is Nabila Tour & Trans.

In this case, the researcher examines more deeply, namely, whether price, facilities, and service quality affect customer satisfaction at Nabila Tour & Trans. The quantitative descriptive approach used with the research sample is the Nabila Tour & Trans customers and the accidental sampling technique. Data analysis used multiple linear regression analysis with t-test results with a value of $\text{Sig } 0.000 < 0.050$ prices (X1), facilities (X2), and service quality (X3) on the customer satisfaction variable (Y) on Nabila Tour & Trans, the f test with the value F count $119.304 > F \text{ table } 3.09$ and the coefficient of determination with R Square value of 0.789 so that H_0 all variables are rejected. H_a is accepted, meaning price, facilities, and service quality significantly affect Nabila Tour & Trans customer satisfaction.

Keywords: *Price, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Di era saat ini, kebutuhan masyarakat tidak hanya mencakup sandang dan pangan saja, melainkan juga kebutuhan untuk berwisata. Terjadinya persaingan antara para pengusaha jasa *tour* dan *travel* memicu perusahaan untuk semakin berorientasi kepada pelanggan dengan menetapkan harga, menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan terbaik guna menarik hati para pelanggannya supaya tetap memakai jasa perusahaannya. Salah satu jasa *tour* dan *travel* di Kediri adalah Nabila Tour & Trans.

Dalam hal ini, peneliti mengkaji lebih dalam yakni, apakah ada pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan sampel penelitian yakni pelanggan dari Nabila Tour & Trans dan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil uji t yakni nilai $\text{Sig } 0.000 < 0,050$ harga (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) pada Nabila Tour & Trans, uji f yakni nilai F hitung $119.304 > F \text{ tabel } 3,09$ dan koefisien determinasi yakni nilai R Square sebesar 0,789 sehingga H_0 seluruh variabel ditolak dan H_a diterima yang berarti harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nabila Tour & Trans.

Kata kunci : *Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*