

ABSTRAK

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. New Hazel Tour And Travel**

Dosen Pembimbing I : **Miftahul Munir SE., MM**

Dosen Pembimbing II : **Brahma Wahyu, SPd., MPd**

Nama Mahasiswa : **Candra Andi Putra : 14.13021.0122**

Skripsi ini mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan." Dimana tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ada pengaruh atau tidak antar variabel Kualitas Pelayanan (x1), Harga (x2), Promosi (x3), dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan (y) baik secara sendiri (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan).

Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan regresi linier berganda dengan uji F dan uji t diaplikasikan dalam program SPSS 21.0. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 96 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik propably sampel dengan jumlah 77 responden periode pemberangkatan Februari - Maret 2018. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner kepada responden dan observasi langsung ke lokasi penelitian. Pengujian analisis data menggunakan uji t, uji F, validitas, reliabilitas, analisis linier berganda dan koefisien determinasi (R²).

Berdasarkan uji koefisien determinasi (R²) didapat nilai R sebesar 0,666, yang artinya korelasi atau hubungan antara variabel independen yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (x1), harga (x2), Promosi (x3) dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang tidak kuat. Nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,444 ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelanggan (x1) Harga (x2) Promosi (x3) dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) adalah 42,1% sedangkan 57,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: Kualits pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan