

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SURYA SAKTI WISATA LAMPUNG TAHUN 2011

Oleh

Ulfa Anna Septiannisa

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan manfaat yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Bagi sebuah perusahaan seperti PT. Surya Sakti Wisata Lampung sangatlah penting untuk memperhatikan apa yang menjadi harapan dan cita-cita konsumennya dalam menggunakan jasa pariwisata. Banyak faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya kualitas pelayanan dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2). Untuk mengetahui harga terhadap kepuasan konsumen, (3). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011. Populasi dari penelitian ini adalah PT. Surya Sakti Wisata Lampung yang jumlah rata-rata perharinya 140 orang. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan *accidental sampling* (sampling kebetulan) dan diambil 104 orang sebagai responden yang akan mengisi angket.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif, dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011, yang ditunjukkan dengan hasil regresi linier sederhana $r^2 = 0,166$ pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan analisis data diperoleh $t_{hitung} = 4,509$ sedangkan $t_{tabel} = 1,983$, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$.
2. Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011, yang ditunjukkan dengan regresi linier sederhana $r^2 = 0,322$ pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan analisis data diperoleh $t_{hitung} = 6,955$ sedangkan $t_{tabel} = 1,984$, ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Surya Sakti Wisata Lampung tahun 2011, yang ditunjukkan dengan *regresi linier multiple* diperoleh $R^2 = 0,418$ pada taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan analisis data diperoleh $F_{hitung} = 26,217$ sedangkan $F_{tabel} = 3,086$, ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$.