

RINGKASAN

SUPRIADI NASUTION. NPM. 068320088. "PENGARUH HARGA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA PT. ANNAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL MEDAN". SKRIPSI 2010.

Harga adalah jumlah uang atau satuan moneter dan aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapat suatu produk atau jasa. Sedangkan kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Maka, suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun pelanggan agar mereka puas sesuai harapannya. Keputusan pembelian tiket berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara nyata bahwa harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian tiket di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Sampel penelitian adalah pelanggan tiket di PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan yang berjumlah 60 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linear berganda dengan memakai program *software SPSS 15.00 for windows*.

Berdasarkan regresi hasil berganda didapat $Y = 15,644 + 0,346 X_1 + 0,292 X_2 + e$, yang artinya setiap penambahan 1% harga dan kepuasan pelanggan akan mengakibatkan kontribusi sebesar 0,292 atau 29,2% terhadap peningkatan keputusan pembelian tiket di PT. Annajwa Islamic Tour & Travel Medan.