

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan PT. Pacto
Tour dan Travel Medan

Oleh:

Nama : Rinal Lintang

NPM: 118320333

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan biro perjalanan PT. Pacto Tour dan Travel Medan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode deskriptif korelasional, yaitu merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk membuat deskriptif atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sikap dan persepsi serta hubungan antara fenomena yang saling berhubungan.

Hasil penelitian berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian model regresi linear sederhana membuktikan bahwa variabel pelayanan menunjukkan hasil dengan koefisien regresi sebesar 0,936 yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan, Nilai Signifikan untuk kuesioner pelayanan $0,000 < 0,05$ maka pelayanan (X) signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Nilai t hitung variabel pelayanan (X) sebesar 56.937 dan nilai signifikan $0,000 < 0,000$ bahwa faktor-faktor (pelayanan) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan nilai R Square untuk (Y) (kepuasan pelanggan) adalah 0,985. Hal ini berarti 98,5 % variasi kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel X (pelayanan) dan sisanya sebesar 1,5 % ditentukan oleh variabel lain di luar kontribusi penelitian pada PT. Pacto Tour dan Travel Medan.

Kata kunci : pelayanan dan kepuasan pelanggan