

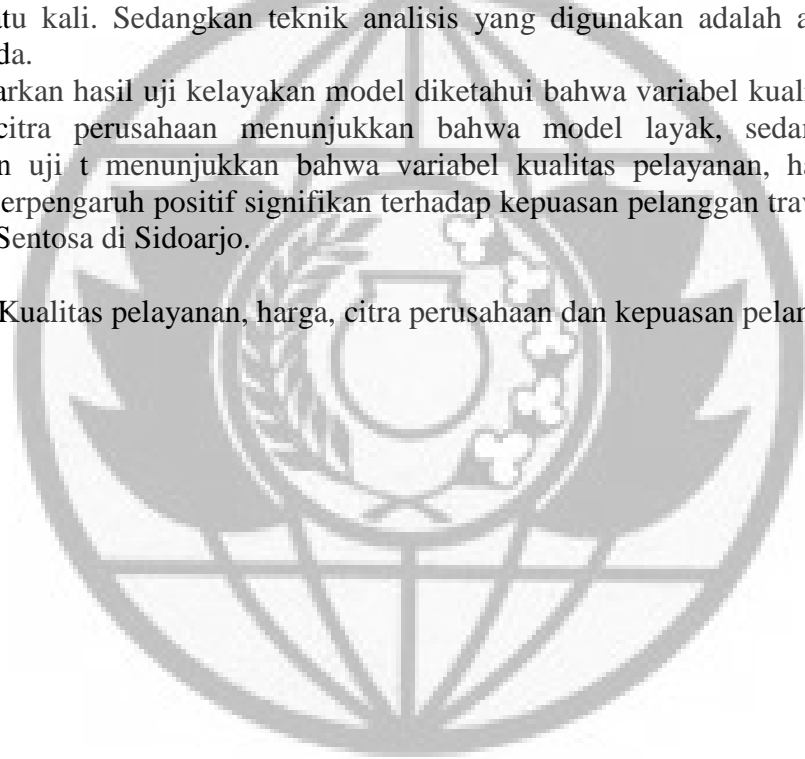
## ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat dalam usaha travel menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja pelayanan agar dapat bersaing di pasar. Travel harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan travel pada Panca Indra Abadi Sentosa di Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode statistik deskriptif dan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dengan jumlah sampel 100 orang responden yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa travel Panca Indra Abadi Sentosa di Sidoarjo lebih dari satu kali. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji kelayakan model diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan menunjukkan bahwa model layak, sedangkan dengan menggunakan uji  $t$  menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan travel pada Panca Indra Abadi Sentosa di Sidoarjo.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.



## ABSTRACT

The strong competition in travelling business kept the business people to maximize the service performance in order to compete in the market. People who ran the business have to work hard in understanding the need and consumers' wants. In other words, the company's main key is to win the competition and to give pleasures to consumers through good quality with competible price.

The research aimed to examine the effect of service quality, price and company image on customer pleasure in Panca Indra Abadi Sentosa travel, Sidoarjo. While, the research was quantitative with statistical descriptive using accidental sampling technique. In addition, the research data used primary with 100 respondents, i.e. consumers who used the service of Panca Indra Abadi Sentosa travel, Sidoarjo for more than once service. For the data analysis technique, this research used multiple regression linier analysis.

Based on the model proper test, this research concluded that service quality, price and company image showed appropriately. In addition, the T-test concluded that service quality, price and company image had positive significant effect on customer pleasure of Panca Indra Abadi Sentosa travel, Sidoarjo.

**Keywords:** Service quality, Price, Company image, and Customer pleasure



I certify that this translation is true and accurate prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

Nanis etyorini, S.I'tl., I.Pd., Ph.D.  
Head of STIES!, Language Center

Jl. Menur Pempuui...an So JOSuabav...a r: J  
7-1.451 3/11. 11000.5 i:61) 1J8