**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI NABILA TOUR & TRANS**

**Laila Rahmawati**

Universitas Islam Kadiri

Email : [aboutlr08@gmail.com](mailto:aboutlr08@gmail.com)

**ABSTRACT**

In the current era, people's needs do include not only clothing and food but also the need for travel. The occurrence of competition between tour and travel service entrepreneurs triggers companies to increase customer service by setting prices, providing facilities, and providing the best to attract customers' hearts to continue using the company's services. One of the tour and travel services in Kediri is Nabila Tour & Trans. In this case, the researcher examines more deeply, namely, whether price, facilities, and service quality affect customer satisfaction at Nabila Tour & Trans. The quantitative descriptive approach used with the research sample is the Nabila Tour & Trans customers and the accidental sampling technique. Data analysis used multiple linear regression analysis with t-test results with a value of Sig 0.000 < 0.050 prices (X1), facilities (X2), and service quality (X3) on the customer satisfaction variable (Y) on Nabila Tour & Trans, the f test with the value F count 119.304 > F table 3.09 and the coefficient of determination with R Square value of 0.789 so that H0 all variables are rejected. Ha is accepted, meaning price, facilities, and service quality significantly affect Nabila Tour & Trans customer satisfaction.

**Keywords:** Price, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

**ABSTRAK**

Di era saat ini, kebutuhan masyarakat tidak hanya mencakup sandang dan pangan saja, melainkan juga kebutuhan untuk berwisata. Terjadinya persaingan antara para pengusaha jasa *tour* dan *travel* memicu perusahaan untuk semakin berorientasi kepada pelanggan dengan menetapkan harga, menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan terbaik guna menarik hati para pelanggannya supaya tetap memakai jasa perusahaannya. Salah satu jasa tour dan travel di Kediri adalah Nabila Tour & Trans. Dalam hal ini, peneliti mengkaji lebih dalam yakni, apakah ada pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan sampel penelitian yakni pelanggan dari Nabila Tour & Trans dan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan hasil uji t yakni nilai Sig 0.000 < 0,050 harga (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) pada Nabila Tour & Trans, uji f yakni nilai F hitung 119.304 > F tabel 3,09 dan koefisien determinasi yakni nilai R Square sebesar 0,789 sehingga H0 seluruh variabel ditolak dan Ha diterima yang berarti harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nabila Tour & Trans.

**Kata kunci :** Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**PENDAHULUAN**

Di era saat ini, kebutuhan masyarakat tidak hanya mencakup sandang dan pangan saja, melainkan juga kebutuhan untuk berwisata. Dibalik kesibukan pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan setiap harinya, tentunya setiap orang menginginkan refreshing seperti melakukan liburan bersama keluarga atau seorang diri. Karena hal tersebutlah pariwisata menjadi sebuah objek bidang bisnis yang menarik.

Ditengah segala kesibukannya, tentunya menjadi hal sulit jika masyarakat harus mengurus sendiri kegiatan liburannya tanpa bantuan jasa tour dan travel. Jasa tour dan travel merupakan sebuah usaha yang menyediakan jasa pelayanan perjalanan wisata. Salah satu jasa tour dan travel di Kediri adalah Nabila Tour & Trans. Nabila Tour & Trans menyediakan pelayanan di bidang penyewaan mobil, *ticketing*, maupun paket wisata. Nabila Tour & Trans sendiri sudah berdiri sejak tahun 2010.

Semakin pesat berkembangnya jasa tour dan travel menimbulkan terjadinya persaingan antara para pengusaha jasa tour dan travel untuk dapat menarik konsumen agar memakai jasanya. Berhasilnya perusahaan dalam memenangkan persaingan ditentukan oleh tanggapan pelanggan. Hal tersebut memicu perusahaan untuk semakin berorientasi kepada pelanggan dengan menetapkan harga, menyediakan fasilitas dan memberikan pelayanan terbaik guna menarik hati para pelanggannya supaya tetap memakai jasa perusahaannya.

Harga termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan Nabila Tour & Trans cenderung lebih mahal dibanding agen jasa travel lainnya di Kota Kediri. Pada umumnya konsumen membandingkan harga saat menggunakan jasa. Semakin tinggi tingkat harga yang ditawarkan, semakin banyak konsumen untuk menggunakan layanan tersebut.

Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang memudahkan serta memperlancar suatu kegiatan tertentu. Fasilitas sengaja disediakan oleh perusahaan untuk bisa dimanfaatkan konsumen supaya memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Dalam memilih jasa penyewaan mobil, pelanggan tak jarang selalu memilih mobil yang memiliki usia produksi keluaran terbaru. Mobil produksi keluaran lama jarang dilirik oleh pelanggan. Pelanggan menganggap mobil keluaran produksi tahun terbaru lebih nyaman dipakai dan memiliki fasilitas yang lebih memadai.

Kualitas pelayanan menjadi benteng terkuat bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan merupakan kecakapan perusahaan saat memberi pelayanan terhadap konsumennya. Beberapa konsumen mempunyai keluhan terkait pelayanan dari Nabila Tour & Trans. Mereka mengatakan petugas pelayanan dari Nabila Tour & Trans diangap kurang tanggap dalam penyampaian informasi mengenai jasa pelayanan.

Dalam membangun sebuah bisnis hal yang paling penting yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika membandingkan kinerja produk atau jasa yang telah diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila pelanggan merasa puas akan jasa yang diperolehnya, pelanggan akan datang kembali serta menyarankan orang lain untuk datang ketempat yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk: a) mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans, b) mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans, c) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

di Nabila Tour & Trans,

e) mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans.

**TINJAUAN PUSTAKA**

***Pengertian Pemasaran***

Menurut Philip Kotler (dalam Yulia et al., 2019:1) pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.

***Bauran Pemasaran***

Menurut Halim et al. (2021) bauran pemasaran merupakan alat bisnis yang digunakan oleh manajemen organisasi yang memungkinkan mereka untuk tetap berada dalam lingkungan persaingan global. Awalnya, konsep bauran pemasaran dikenal sebagai 4P yang terdiri dari Produk, Harga, Lokasi dan Promosi. Kemudian Boom dan Bitner, yang merupakan ahli pemasaran menambahkan bauran pemasaran sektor jasa menjadi 7P (*product, price, location, promotion, process, people, and physical evidence*).

***Jasa***

Menurut Sumayang (dalam Sulistiyowati, 2018:17) menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan.

***Harga***

Menurut William J. Stanton (dalam Indrasari, 2019: 36) harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang yang dibutuhkan) untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.

***Fasilitas***

Menurut Kotler (dalam Dedy & Alfandi, 2022) fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa peralatan fisik dan disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen.

***Kualitas Pelayanan***

menurut Kotler dan Keller (Pratiwi, 2018:38), kualitas pelayanan atau service quality adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

***Kepuasan Pelanggan***

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa yang terjadi ketika kinerja suatu produk atau jasa yang dibeli seseorang dibandingkan dengan harapannya.

***Teori Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan***

Hasil penelitian oleh Rezky & all (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik harga maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

***Teori Hubungan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Koleangan & Roring (2018) diketahui bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Fasilitas sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan atau dinikmati pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman dan puas.

***Teori Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan***

Kualitas pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas dan tidak kecewa. Persepsi pelanggan tentang baik buruknya pelayanan tergantung pada kesesuaian dan keinginannya terhadap pelayanan yang diterimanya. Ketika kualitas layanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, pelanggan merasa tidak puas dan kecewa. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

***Teori Hubungan antara Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan***

Berdasarkan hasil penelitan oleh Koleangan & Roring (2018) diketahui bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan yang memberikan harga yang sesuai kualitasnya, fasilitas yang memadai, dan kualitas pelayanan yang baik maka akan besar kemungkinan membuat pelanggannya merasa puas sehingga melakukan pembelian ulang.

**METODE PENELITIAN**

Model pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Accidental Sampling.* Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampel berasal dari pelanggan dari Nabila Tour & Trans yang mendapat pelayanan rental mobil, paket wisata baik itu wisata domestic dan internasional, outbond, family trip, open trip, sewa bus pariwisata, umroh dan jasa sejenis.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019: 92) yaitu: a) Kesesuaian harapan, b) Minat berkunjung kembali, c) Kesediaan merekomendasikan.

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Indikator variabel harga menurut Wulandari (dalam Indrasari, 2019: 43) yaitu: a) Harga sesuai kualitas poduk, b)Perbandingan harga, c) Harga terjangkau oleh konsumen, d) Harga sesuai dengan harapan konsumen.

Indikator variabel fasilitas menurut Tjiptono (dalam Putranto, 2016: 13-15) yaitu: a) Pertimbangan perecanaan special, b) Perencanaan ruang, c) Perlengkapan atau perabotan, d) Tata cahaya dan warna, e) Pesan yang disampaikan secara grafis, f) Unsur pendukung.

Sedangkan indikator dari kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Indrasari, 2019: 63-64)

meliputi: a) Berwujud (*Tangibles)*, b) Keandalan (*Relibility)*, c) Ketanggapan (*Responsiveness*), d) Jaminan dan Kepastian *(assurance*, e) Empati (*emphaty).*

Berdasarkan sumber datanya, data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pelanggan Nabila Tour & Trans melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder berasal dari Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, seperti melalui literatur atau studi pustaka.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner adalah skala Responden diharuskan memberikan pendapat atas pertanyaan yang diajukan. Jawaban atas pertanyaan terdiri dari lima kategori dengan skor sebagai berikut: a) Jawaban sangat setuju: skor 5, b) Jawaban setuju: skor 4, c) Jawaban cukup setuju: skor 3, d) Jawaban tidak setuju: skor 2, e) Jawaban sangat tidak setuju: skor 1.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan SPSS versi 25.0.

**HASIL PENELITIAN**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu kuestioner yang diajukan dapat menggali suatu informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 25.0 dengan menggunakan rumus *pearson product moment* yang setiap butir instrumennya memiliki nilai validitas tersendiri. Karena peneliti menggunakan pendapat Sugiyono (2018), semua instrument dikatakan valid, karena nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuestioner yang diajukan mampu memberikan hasil yang sama, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama pada waktu yang berlainan.

**Tabel 1. Statistik Realibilitas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .975 | 36 |

(Sumber: Data diolah peneliti 2022)

Berdasarkan rumus cronbach alpha, suatu instrument dikatakan reliabel jika nilai (α) lebih dari 0,60 dan hasil menunjukkan bahwa seluruh instrument reliabel**.**

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah suatu model dapat digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan test of normality Kolmogorov-smirnov. Untuk uji normalitas yang perlu di perhatikan adalah bagian baris Kolmogorov smirnov Z dan Asynp.Sig.(2-tailed) apabila probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal.

**Tabel 2.** **Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal  Parameters | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.98662867 |
| Most Extreme  Differences | Absolute | .069 |
| Positive | .069 |
| Negative | .066 |
| Test Statistic | | .069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200c,d |

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang sudah dijelaskan diatas dan juga tabel output SPSS 25.0 diatas, maka data dikatakan normal. Keputusan ini diambil peneliti karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah > 0,05 yaitui 0,200.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian residual berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya, maka disebut heterokedastisitas, dan jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya konstan, itu disebut homokedastisitas. Berdasarkan perhitungan yang telah ddilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 25.0 dengan menggunakan uji model glejser, maka data dikatakan tidak terjadi Heteroskedastisitas . Keputusan ini diambil peneliti karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) harga, fasilitas dan kualitas pelayanan adalah > 0,05.

Uji multikolinearitas adalah pengujian untuk melihat apakah suatu model regresi terdapat adanya korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas atau tidak dapat dilihat dari nilai VIF ( Variance Inflation Factor). Jika VIF > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 25.0, maka data dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Keputusan ini diambil peneliti karena nilai Tolerance harga, fasilitas dan kualitas pelayanan adalah > 0,10.

Uji linieritas digunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Berdasarkan output SPSS 25.0 diatas, nilai Deviation from Linearity pada variabel yang diuji adalah9 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan linear antara variabel X1, X2, X3 dan Y.9

Analisis regresi linier berganda di9gunakan untuk mengetahui bagaimana variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Hasil output output SPSS 25.0 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y = 0,284 + 0,310 X1 + 0,102 X2+ 0,226 X3

Persamaan diatas mengandung makna: Nilai konstanta persamaan diatas menunjukkan nilai sebesar 0,284, nilai tersebut menunjukkan apabila harga (X1) sebesar 0,310, fasilitas (X2) sebesar 0,102, dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,226 nilainya tetap atau tidak pengaruh sama sekali, maka kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,284. Koefisien regresi harga (X1) sebesar 0,310 adalah bernilai positif. Artinya, jika harga (X1) naik sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,310. Koefisien regresi fasilitas (X2) sebesar 0,102 dan bernilai positif. Artinya, jika fasilitas (X2) meningkat satu satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,102. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,226 dan bernilai positif. Dengan kata lain, peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan (X3) meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,226.

Uji t merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil output SPSS 25.0 diperoleh hasil: Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : 1). Variabel harga t hitung sebesar dengan signifikasi 0.000. Nilai Sig 0.000 < 0,050 maka dapat diartikan bahwa variabel harga (X1) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans. 2). Variabel fasilitas t hitung dengan signifikasi sebesar 0.009. Nilai Sig 0.009 < 0,050 maka dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour. 3). Variabel kualitas pelayanan t hitung dengan signifikasi sebesar 0.000. Nilai Sig 0.000 < 0,050 maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans.

Uji-f digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil output SPSS 25.0 menunjukkan nilai F hitung sebesar 119,304 dengan signifikan 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,050 ( 0,000 < 0,050). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variable bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y**).**

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .888a | .789 | .782 | 1.943 |

(Sumber: Data diolah peneliti 2022)

Nilai R Square sebesar 0,789 yang berarti bahwa pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 78,9%.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows, variabel harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan secara signifikan atau hasil hipotesis 1 yaitu Ho ditolak dan H1 diterima. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil t hitung variabel harga dengan signifikasi sebesar 0.000. Nilai Sig 0.000 < 0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel harga (X1) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Nurjamad & Larasati (2021) yang berjudu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride PT. Gojek Indonesia” menyatakan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil perolehan data dari penelitian ini mendapatkan bahwa tarif harga yang ditawarkan oleh Nabila Tour sesuai dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan. Hasil ini menjelaskan bahwa walau tarif harga yang ditawarkan sedikit lebih tinggi dari harga beredar di pasaran jika kualitas jasa pelayanan yang diberikan baik dan membuat pelanggan puas, maka tak segan pelanggan tetap akan memakai jasa tersebut.

**Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows, variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan secara signifikan atau hasil hipotesis 2 yaitu Ho ditolak dan H2 diterima. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil t hitung variabel fasilitas dengan signifikasi sebesar 0.009. Nilai Sig 0.009 < 0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Koleangan & Roring (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado” menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warunk Bendito.

Hasil perolehan data dari penelitian ini mendapatkan bahwa kelengkapan fasilitas dalam mobil yang disediakan jasa travel Nabila Tour & Trans mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Mobil keluaran produksi lama yang jarang dilirik oleh pelanggan seharusnya bisa diperbaiki seperti pewarnaan ulang cat mobil, melakukan servis mobil supaya mesin tetap dalam kondisi baik dan lancar saat dipakai, dan menambah fasilitas yang bisa memudahkan pelanggan saat dalam perjalanan, kesediaan ac dan audio-tv sebagai sarana hiburan.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan atau hasil hipotesis 3 yaitu Ho ditolak dan H3 diterima. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil t hitung variabel kualitas pelayanan dengan signifikasi sebesar 0.000. Nilai Sig 0.000 < 0,050 maka dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Wibowo & Khuzaini (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan” menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil perolehan data dari penelitian ini mendapatkan bahwa ketanggapan pegawai Nabila Tour & Trans dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan seperti tanggap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan informasi seputar jasa layanan. Karena kualitas pelayanan yang baik dari pegawai perusahaan kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas akan jasa perusahaan

**Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows, variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan atau hasil hipotesis 4 yaitu Ho ditolak dan H4 diterima. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil nilai F hitung sebesar 119,304 dengan signifikan 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,050 ( 0,000 < 0,050).

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian oleh Koleangan & Roring (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado” menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warunk Bendito kawasan Megamas Manado.

Hasil perolehan data dari penelitian ini mendapatkan bahwa harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa Nabila Tour & Trans. Dapat dijelaskan bahwa perusahaan yang memberikan harga yang sesuai kualitasnya, fasilitas yang memadai, dan kualitas pelayanan yang baik maka akan besar kemungkinan membuat pelanggannya merasa puas sehingga melakukan pembelian ulang.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan analisis pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Nabila Tour & Trans dapat disimpulkan: a) Harga berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans. b) Fasilitas berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans. c) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan siginifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Nabila Tour & Trans.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan oleh peneliti maka, saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a) Perusahaan perlu mengkaji penerapan sistem harga dengan melihat harga yang beredar di pasaran dan terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan perusahaan agar manfaat yang akan diterima oleh pelanggan sebanding dengan harga yang pelanggan keluarkan

b) Perusahaan perlu memperhatikan perpaduan warna interior kantor perusahaan, seperti pemilihan warna cat dinding, furniture, dan dekorasi ruangan

c) Perusahaan perlu memberi perhatian lebih kepada pelanggan, seperti bersikap ramah kepada pelanggan dan bersikap responsif saat pelanggan membutuhkan bantuan atau informasi tentang pelayanan

d) Perusahaan perlu meningkatkan jasa pelayanannya agar pelanggan lebih merasa puas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dedy, A. and Alfandi, Y. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater’, 4(1).

Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Halim, F. *et al.* (2021) *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Koleangan, R.A.M. and Roring, F. (2018) ‘The Effect of Service Quality, Price and Facilities on Customer Satisfaction in Bendito Kawasan Megamas Manado’, *Pengaruh Kualitas…… 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), pp. 3723–3732.

Nurjamad, M.A. and Larasati, D. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride Pt. Gojek Indonesia’, *Jurnal Bisnis & Teknologi*, 3(1), pp. 1–11. Available at: <http://45.118.112.109/ojspasim/index.php/jbt/article/view/232>

Pratiwi, M. (2018) *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, terhadap kepuasan konsumen di penginapan lebar daun palembang*. UIN Raden Patah Palembang.

Putranto, T.A.W.A. (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta*, *Ilmu dan Riset Manajemen*. Available at: https://repository.usd.ac.id/4678/1/112214074.pdf.

Rezki & all (2019) ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Transportasi Ojek Online’, 4(1), pp. 50–57.

Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Manajemen.pdf*. Edited by Setiyawami. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018) *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Edited by S. Budii Sartika. Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.

Wibowo, T.J.K. and Khuzaini (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan’, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(5), pp. 1–18.

Yulia, farida, Lamsah and Periyadi (2019) *MANAJEMEN PEMASARAN*.