

ABSTRAK

Asep Permana, “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA ARNES TRAVEL DI BALUBUR TOWN SQUARE KOTA BANDUNG”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada Arnes Travel di Balubur Town Square Kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan jumlah penumpang serta berbagai keluhan pengguna terkait kualitas pelayanan, sehingga diperlukan upaya untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Variabel yang diteliti meliputi harga sebagai variabel independen pertama, kualitas pelayanan sebagai variabel independen kedua, dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Arnes Travel di Balubur Town Square Kota Bandung. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik nonprobability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji koefisien determinasi, uji t (parsial), dan uji F (simultan) dengan bantuan program IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai thitung sebesar 2,244, koefisien regresi sebesar 0,386, dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien regresi sebesar 0,831. Secara simultan, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai Fhitung sebesar 39,948 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,652 menunjukkan bahwa 65,2% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel harga dan kualitas pelayanan, sedangkan 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna Arnes Travel di Balubur Town Square Kota Bandung. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mempertahankan harga yang kompetitif, meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, memperbaiki ketepatan waktu keberangkatan, meningkatkan profesionalisme karyawan, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Arnes Travel.