

ABSTRAK

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian pada Baraya Travel untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Baraya Travel. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode survei, dimana variabel yang akan diuji adalah variabel *kualitas pelayanan* dan *kepuasan konsumen*, teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Sedangkan teknik pengolahan data menggunakan rumus korelasi rank spearman's. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata sebesar 3,69 yang berada dalam interval 3,40 – 4,19. Dan tanggapan responden tentang kepuasan konsumen atas pelayanan juga baik, ini pun dapat dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4,36 yang berada dalam interval 4,20 - 5,00. Selanjutnya, terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yaitu sebesar 0.625. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 39%. Variabel y dapat di prediksi berdasarkan persamaan regresi $\hat{Y} = -34,602 + 0,680 X$. Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -34,602. Artinya, jika tingkat kepuasan konsumen tidak dipengaruhi oleh variabel bebasnya (Kualitas pelayanan), maka besarnya rata-rata tingkat kepuasan konsumen akan bernilai sebesar -34,602. Hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $7,923 > 1,661$, berdasarkan perbandingan dapat disimpulkan bahwa maka H_0 ditolak atau berarti terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen atau hubungannya searah.