

## ABSTRAK

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA PEMBELIAN TIKET PESAWAT ONLINE TRAVELOKA  
DI YOGYAKARTA)**

Willy Fratama Purba  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : 1) Promosi, harga, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 2) Promosi, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian tiket pesawat *online* Traveloka di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Traveloka yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Untuk pengolahan data, peneliti menggunakan *software SPSS statistics 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) promosi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Promosi, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian tiket pesawat *online* Traveloka di Yogyakarta.

Kata kunci : Promosi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRICE AND SERVICE  
QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION  
(STUDY ON PURCHASE OF TRAVELOKA ONLINE FLIGHT  
TICKETS IN YOGYAKARTA)**

Willy Fratama Purba  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2020

This research aimed to study whether or not : 1) Promotion, price, and service quality partially influence the customer satisfaction 2) Promotion, price and service quality simultaneously influence the customer satisfaction towards Traveloka online flight ticket purchases in Yogyakarta. The population of this study is Traveloka costumers who had made purchases more than one times. The sample selection technique used is nonprobability sampling. The amount of sample in this research was 100 respondents. The instrument tests used in this research were validity and reliability. The analysis technique used is multiple linear regression. SPSS statistics 25 software were used in data processing. The result of the research shows that 1) Promotion and service quality partially significant influencing toward customer satisfaction but price did not partially influence the customer satisfaction, 2) Promotion, price and service quality simultaneously significant in influencing the customer satisfaction on Traveloka online flight ticket purchases in Yogyakarta.

**Keywords :** Promotions, price, service quality and costumer satisfaction.