

## ABSTRAK

Perkembangan pada sektor pariwisata memberikan pengaruh yang cukup besar bagi *tour* dan *travel*. Koper Komunika Indonesia bergerak dibidang industri *tour* dan *travel* dibawah pengawasan pemprov Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Banyaknya perusahaan yang menyediakan jasa *tour* dan *travel* membuat Koper Komunika Indonesia harus berjuang keras Berdasarkan hasil wawancara kepada 75 responden, didapat beberapa hal yang masih kurang, seperti kurangnya kesopanan dan keramahan karyawan, dan karyawan tidak menanggapi keluhan dengan baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *tour* dan *travel* Koper Komunika Indonesia. Variabel bebas (X) dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan diantaranya *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penelitian deskriptif kausalitas dan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini sebesar 973 orang dan sampel 100 responden didapat dengan cara *simple random sampling*.

Dari hasil uji analisis deskriptif diketahui bahwa kualitas pelayanan pada Koper Komunika Indonesia sebesar 69% (kategori baik). Sedangkan kepuasan pelanggannya mencapai nilai 74% (kategori baik). Berdasarkan hasil perhitungan uji f diketahui  $F_{hitung} (3,118) > F_{tabel} (2,311)$  dan nilai Sig.  $(0,000) < 0,05$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dan koefisien determinasi sebesar 14,2% yang artinya hanya 14,% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *tour* dan *travel* di Koper Komunika Indonesia tetapi dapat dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan hanya dimensi *reliability* negatif berpengaruh negatif signifikan. Sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh secara signifikan.

**Kata kunci:** kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *tour* dan *travel* Koper Komunika Indonesia