ABSTRAKSI

Melihat perkembangan usaha saat ini, terutama usaha jasa travel menunjukkan adanya kemajuan yang pesat, terutama di kota-kota kecil,seperti Madiun.

Oleh sebab itu penulis mengungkapkan bagaimana caranya pihak biro jasa travel citra dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada, di tengah-tengah persaigan yang semakin ketat.

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuisioner kepada para pelanggan biro jasa travel "CITRA" di Madiun ini untuk mendapatkan data mengenai fasilitas, pelayanan dan harga pada travel "CITRA" saat ini. Apakah dapat dipertahankan jumlah pelanggan yang ada dan untuk mengetahui, diantara pelayanan, fasilitas dan harga ini, manakah yang paling dominan untuk mempertahankan jumlah pelanggan.

Analisa yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif yaitu menggunakan Regresi Linier Berganda dan koefisien korelasi berganda.

Hasil yang penulis dapatkan yaitu pelayanan, fasilitas dan harga dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada dan yang dominan adalah fasilitas.

Kesimpulannya yaitu bahwa hipotesis yang pertama terbukti, bahwa pelayanan, fasilitas dan harga secara bersama-sama dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada, sedangkan hipotesis yang kedua tidak terbukti, karena variabel yang dominan adalah fasilitas.