

## ABSTRAK

Persaingan bisnis dibidang jasa biro travel yang kian marak mendorong para pengusaha lebih memahami keinginan konsumen, terutama berhubungan dengan faktor-faktor yang menentukan keputusan konsumen dalam memilih suatu biro travel. Ada empat faktor yang menjadi kajian dalam penelitian ini dianggap erat hubungannya dengan keputusan konsumen yang membeli tiket penerbangan pada PT. INDO SENTOSA TOUR AND TRAVEL . Dari permasalahan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut. Apakah faktor harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi mempengaruhi keputusan konsumen yang membeli tiket penerbangan pada PT. INDO SENTOSA TOUR AND TRAVEL

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peranan harga, pelayanan, lokasi dan fasilitas mempengaruhi keputusan konsumen yang membeli tiket penerbangan pada PT. INDO SENTOSA TOUR AND TRAVEL

Adapun variabel yang diteliti adalah variabel bebas yaitu harga ( $X_1$ ), pelayanan ( $X_2$ ), fasilitas ( $X_3$ ), lokasi ( $X_4$ ) dan variabel terikat yaitu keputusan konsumen dalam membeli tiket ( $Y$ ). Untuk itu digunakan pengujian hipotesis kerja dengan menggunakan analisis linear berganda yaitu uji F dan uji T.

Dari perhitungan regresi dihasilkan :  $Y = 2,075 + 0,008X_1 + 0,328X_2 + 0,179X_3 + (-0,296 X_4)$ . Dari perhitungan korelasi regresi dihasilkan  $R = 0,378$  yang menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) terhadap keputusan konsumen dalam membeli tiket

Dengan menggunakan analisis uji F dapat disimpulkan bahwa harga ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), fasilitas ( $X_3$ ), lokasi ( $X_3$ ) secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen ( $Y$ ). Hal ini dinyatakan dengan  $F_{hitung} = 1,877 < F_{tabel} = 2,57$

Dengan menggunakan analisis uji T dapat disimpulkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 0,365 < T_{tabel} = 1,684$ , variabel pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 1,780 < T_{tabel} = 1,684$ , variabel fasilitas ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 1,135 < T_{tabel} = 1,684$ , variabel lokasi ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = (-1,573 < T_{tabel} = 1,684$ .

Dari keempat variabel tersebut pelayanan merupakan variabel yang paling dominan karena variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen yang membeli tiket penerbangan pada PT. INDO SENTOSA TOUR AND TRAVEL