

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MALALA *TOUR AND TRAVEL* DI
KOTA PADANG**

¹Roby Astria Iran, ²Zeshasina Rosha, ²Yulihar Mukhtar

**¹Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta**

**²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta**

**E-mail : robystria@gmail.com, zeshasina@yahoo.com,
yul_mukhtar@yahoo.com**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen Malala *Tour and Travel* di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Data diolah menggunakan SPSS versi 16.0. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Malala *Tour and Travel* di Kota Padang. Sedangkan kualitas pelayanan dan promosi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Malala *Tour and Travel* di Kota Padang.

Katakunci: harga, kualitas pelayanan, promosi, kepuasan konsumen

**EFFECT OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND PROMOTION OF
MALALA TOUR AND TRAVEL CONSUMER SATISFACTION IN PADANG
CITY**

¹Roby Astria Imran, ²Zeshasina Rosha, ²Yulihar Mukhtar

*¹Student of Management Departement, Faculty of Economics, Bung Hatta
University*

*²Lecture in Management Departement, Faculty of Economics, Bung Hatta
University*

**E-mail : robvastia@gmail.com, zeshasina@yahoo.com,
yul_mukhtar@yahoo.com**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of price, service quality and promotion on consumer satisfaction in Malala Tour and Travel in Padang. The sampling technique used purposive sampling with 80 respondents. Data is processed using SPSS version 16.0. The type of data used is primary data with multiple linear regression regression analysis methods.

The results of the study found that the price did not affect consumer satisfaction Malala Tour and Travel in the city of Padang. While the quality of service and promotion partially positive effect on customer satisfaction Malala Tour and Travel in the city of Padang.

Keywords: price, service quality, promotion, customer satisfaction