

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Dampak Kepercayaan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata” dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana dampak kepercayaan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Bulan Biru Wisata. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada PT. Bulan Biru Wisata dengan menggunakan teknik *Purpose Sampling* yang berjumlah 100 pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada informasi *numeric* atau angka yang diolah dengan data statistika. Dengan menggunakan uji instrumen, meliputi uji validitas, dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis, meliputi uji analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji R^2 dengan alat uji menggunakan SPSS for Windows 26 *version*. Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka diperoleh koefisien regresi untuk variabel kepercayaan senilai 0,006, kelengkapan fasilitas senilai 0,810. Dan nilai F hitung sebesar 298,575 yang berarti variabel kepercayaan dan fasilitas konsumen mempunyai dampak secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t variabel kepercayaan senilai t hitung 0,106 > t tabel 1,988. Variabel kelengkapan fasilitas senilai t hitung 24,029 > t tabel 1,988. Yang berarti variabel kepercayaan tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan untuk variabel kelengkapan fasilitas mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepercayaan, Kelengkapan Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research is entitled “Analysis of the Impact of Trust and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction of PT. Bulan Biru Wisata” was conducted to find out and analyze the impact of trust and completeness of facilities on customer satisfaction of PT. Blue Moon Tour. The sample in this study were all customers at PT. Blue Month of Tourism using the Purpose Sampling technique, totaling 100 customers. This research is carried out using a quantitative approach, namely an approach that emphasizes numerical information or numbers that are processed with statistical data. By using test instruments, including validity tests, and reliability tests. Classical assumption test, including normality test and heteroscedasticity test. Hypothesis testing, including multiple linear regression analysis, t test, F test, and R2 test with test equipment using SPSS for Windows 26 version. Based on the results of hypothesis testing, the regression coefficient for the confidence variable is 0.006, the completeness of the facilities is 0.810. And the calculated F value is 298,575, which means that the variables of trust and consumer facilities have a simultaneous impact on customer satisfaction. The results of the t-test of the confidence variables worth t-count 0.106 > t-table 1.988. The variable of completeness of facilities is worth t count 24,029 > t table 1,988. Which means that the variable of trust does not have a significant impact on customer satisfaction, while the variable of completeness of facilities has a significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Trust, Completeness of Facilities, and Customer Satisfaction