

ABSTRAK

Perkembangan sektor pariwisata yang semakin pesat menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perjalanan wisata. Dalam industri jasa travel, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan usaha. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya citra perusahaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Holiday Trip Tour Travel Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT Holiday Trip Tour Travel pada periode 2024–2026 sebanyak 552 orang, dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan citra perusahaan yang positif.

Kata kunci: Citra Perusahaan, Jasa Travel, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The rapid growth of the tourism sector has led to an increasing public demand for travel services. In the travel service industry, customer satisfaction is a crucial factor in determining business sustainability. Customer satisfaction is influenced by various factors, including corporate image and the quality of services provide to customers. This study aims to analyze the influence of corporate image and service quality on customer satisfaction at PT Holiday Trip Tour Travel Palembang. The research employed a quantitative method with a descriptive approach. The population consisted of 552 customers who had used the services of PT Holiday Trip Tour Travel during the 2024–2026 period, with the sample determined using the Slovin formula. Data were collected through observation and questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results of this study are expected to provide an overview of the influence of corporate image and service quality on customer satisfaction and serve as an evaluation for the company in improving service quality and maintaining a positive corporate image.

Keywords: *Corporate Image, Customer Satisfaction, Service Quality, Travel Services.*