

ABSTRAK

Pengaruh Daya Tarik Iklan, Fitur Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna Aplikasi Tiket.com di Kota Medan

(penulis 1, koresponden author, penulis 3, dll)

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini dilakukan pada Pengguna Aplikasi Tiket.com di Kota Medan. Penelitian ini di laterbelakangi dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Daya Tarik Iklan, Fitur Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Medan. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS terdiri dari dua pengujian yaitu: outer model dan inner model. Populasi yang diambil dalam penelitian ini ialah seluruh masyarakat di kota Medan pengguna Tiket.com yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti maka Sampel sebanyak 150 responden. Daya Tarik Iklan memiliki nilai t statistik ($0.503 > 1.987$) dengan nilai P values ($0.615 < 0.05$) sehingga dapat dinyatakan terdapat tidak pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Tiket.com. Fitur Layanan memiliki nilai t statistik ($3.195 > 1.987$) dengan nilai P values ($0.001 > 0.05$) sehingga dapat dinyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Tiket.com. Harga memiliki nilai t statistik ($7.075 > 1.987$) dengan nilai P values ($0.000 < 0.05$) sehingga dapat dinyatakan terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Tiket.com. Daya Tarik Iklan, Fitur Layanan, dan Harga secara simultan memiliki nilai P Value $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan bahwa Daya Tarik Iklan, Fitur Layanan, dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi Tiket.com.

Kata Kunci : Daya Tarik Iklan, Fitur Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan