

ABSTRAK

PT. Lovely Corpin Tour & Travel merupakan perusahaan yang melayani pemesanan paket wisata domestik dan mancanegara yaitu Bali, Manado, Singapore, Bangkok, Thailand, dan Malaysia. Perusahaan ini mengalami kesulitan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dari faktor yang kuat hingga lemah. Hal ini dikarenakan belum ada aplikasi untuk melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Masalah yang ada dapat diatasi dengan aplikasi kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari faktor yang kuat hingga lemah. Aplikasi tersebut dibuat mulai dari menentukan variabel bebas dan terikat, menentukan populasi dan sampel serta membangun model. Berdasarkan hasil penentuan variabel bebas dan terikat terdapat hubungan sebab akibat sehingga menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan dan mengevaluasi aplikasi yang telah dibuat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi analisis yang dibuat layak digunakan dengan nilai kesuksesan uji coba 100%. Berdasarkan hasil uji coba aplikasi dengan menggunakan 65 responden, dihasilkan faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya adalah faktor empati dengan nilai pengaruh sebesar 58,45%.

Kata kunci: *Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda*