

## ABSTRACT

---

*This study aims to examine the Effect of Service Quality, Location, and Brand on Customer Satisfaction at PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel. Several variables are analyzed as factors that influence Consumer Satisfaction, namely Service Quality (X1), Location (X2), and Brand (X3). The study population was visitors to PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel and samples were determined based on the Ferdinand Formula of 105 consumers. This research was conducted from May to June 2019. Data collection techniques used were questionnaires and documentation, while the analysis technique used Multiple Linear Statistics, t-Test and f-Test.*

***Keywords: Service Quality, Location, Brands and Satisfaction Consumer***

## ABSTRAK

---

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel. Beberapa variabel dianalisis sebagai faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen, yaitu Kualitas Layanan (X1), Lokasi (X2), dan Merek (X3). Populasi penelitian adalah pengunjung PT Utama Anugerah Arjuna Tour and Travel dan sampel ditentukan berdasarkan Ferdinand Formula dari 105 konsumen. Penelitian ini dilakukan dari bulan Mei hingga Juni 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi, sedangkan teknik analisisnya menggunakan Multiple Linear Statistics, t-Test dan f-Test.*

***Kata kunci: Kualitas Layanan, Lokasi, Merek dan Kepuasan Konsumen***