

ABSTRAK

Pengaruh *Relational Benefit*, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan pada Agen Travel CV. Bhima Perkasa di Pangkalan Bun Kalimantan Tengah

Bhima Ruth Perkasa

Berdasarkan data grafik omset penjualan Agen *Travel CV. Bhima Perkasa* selama tahun 2016 dapat dijelaskan bahwa terlihat secara umum omset penjualan Agen *Travel CV. Bhima Perkasa* selama tahun 2016 bersifat fluktuatif, tetapi lebih cenderung menurun. Bersifat fluktuatif, tetapi lebih cenderung menurun dapat juga disebabkan oleh ketatnya persaingan dalam bisnis *tour* dan *travel* dan kemajuan teknologi. Selanjutnya terkait dengan masalah persaingan tersebut, permasalahan yang terjadi di Agen *Travel CV. Bhima Perkasa* adalah menurunnya jumlah penjualan tiket yang diindikasikan salah satunya karena terkalahkan oleh kemajuan teknologi pembelian tiket pesawat, kapal laut, kereta api, bus, paket liburan (*tour*), dan hotel melalui internet atau aplikasi online di *handphone* yang cepat dan praktis, sehingga banyak pelanggan beralih membeli melalui aplikasi online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *relational benefit* pada aspek *confidence benefits*, *social benefits*, dan *special treatment benefits* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Agen *Travel CV. Bhima Perkasa* serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Agen *Travel CV. Bhima Perkasa*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang pernah menggunakan layanan agen travel CV. Bhima Perkasa yang berjumlah 100 orang. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh *relational benefit* pada aspek *confidence benefits*, *social benefits*, dan *special treatment benefits* terhadap kepuasan dan terhadap loyalitas pelanggan pada Agen *Travel CV. Bhima Perkasa* serta ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Agen *Travel CV. Bhima Perkasa*.

Kata Kunci : *Relational Benefit*, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan.