

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap minat mereferensikan melalui kepuasan pelanggan sebagai Variabel *intervening* pada tour & travel Kabupaten Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 170 dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat mereferensikan, (2) harga berpengaruh signifikan terhadap minat mereferensikan, (3) kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap minat mereferensikan melalui kepuasan pelanggan sebagai variable *intervening*,

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Minat Mereferensikan



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality, and price on interest in referring through customer satisfaction as an intervening variable on tour & travel Banyuwangi Regency. The number of samples in this study was 170 using purposive sampling technique. The analysis technique used is the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 7.0. The results of data analysis show that (1) service quality has a significant effect on interest in referring, (2) price has a significant effect on interest in referring, (3) service quality and price have a significant effect on interest in referring through customer satisfaction as an intervening variable,

Keywords: *Service Quality, Price, employee commitment, Customer Satisfaction And Referral Interest*

