

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan word of mouth terhadap kepuasan konsumen di PBMT Travel pada BMT Beringharjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 70 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda untuk menguji hipotesis dengan program IBM SPSS Statistic 21. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X1), harga (X2), word of mouth (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Secara simultan kualitas pelayanan, harga, word of mouth memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jama'ah umroh PBMT Travel Yogyakarta.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan, Harga, WOM, Kepuasan, PBMT, BMT.*

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND WORD OF MOUTH ON CONSUMER SATISFACTION IN PBMT TRAVEL YOGYAKARTA**  
**(Case Study of PBMT Travel Umrah Alumni at BMT Beringharjo Yogyakarta)**

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of service quality, price and word of mouth on consumer satisfaction in PBMT Travel on BMT Beringharjo. This research uses quantitative methods using primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The sampling technique uses a *purposive sampling* method with a total sample of 70 respondents. The analytical tool used is multiple linear regression to test hypotheses with the IBM SPSS Statistics 21 program. Based on the results of the study, showed that the independent variables of service quality (X1), price (X2), word of mouth (X3) have a positive and partially significant effect. Simultaneously the quality of service, price, word of mouth has a significance value of 0,000, so it can be concluded that together it affects the satisfaction of jama'ah umroh consumers in PBMT Travel Yogyakarta.

**Keywords:** *Service Quality, Price, WOM, Satisfaction, PBMT, BMT.*