

Judul : **Pengaruh Desain Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Paket Wisata Kapal Phinisi Di Labuan Bajo Dan *Service Recovery* Sebagai Mediasi (Studi Kasus di PT. Komodo Escape Prawara)**

Nama : **Senita Nanut**

NIM : **22311601011**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

ABSTRAK

Labuan Bajo sebagai salah satu wilayah wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan, tentu saja persaingan antar perusahaan sangatlah ketat. Perusahaan berlomba-lomba menawarkan pelayanan terbaik dalam upayanya menyenangkan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh desain produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo dan *Service Recovery* sebagai mediasi. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 36 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan SEM- PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Recovery* paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Recovery* paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Recovery* paket wisata kapal Phinisi di Labuan Bajo. Desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal Phinisi di Labuan Bajo. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. *Service Recovery* memediasi secara parsial pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. *Service Recovery* memediasi secara parsial pengaruh harga terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal phinisi di Labuan Bajo. *Service Recovery* memediasi secara parsial pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian paket wisata kapal Phinisi di Labuan Bajo. Disarankan agar kapal dilengkapi dengan teknologi dan fasilitas terkini akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Menawarkan paket wisata kapal Phinisi dengan pilihan harga yang berbeda untuk menarik kelompok konsumen yang berbeda. perusahaan dapat memantau waktu yang dibutuhkan untuk memberikan tanggapan awal setelah keluhan dilaporkan.

Kata Kunci: Desain Produk, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian, *Service Recovery*

Title : *The Influence of Product Design, Price and Promotion on Purchasing Delicious on Phinisi Ship Tour Packages in Labuan Bajo and Service Recovery as Mediation (Case study at PT.Komodo Escape Prawara)*
Name : Senita Nanut
NIM : 22311601011
Concentration : *Marketing Management*

ABSTRACT

Labuan Bajo is one of the tourist attractions that many tourists visit; of course, competition between companies is very tight. Companies are competing to offer the best service in an effort to please tourists. This study aims to analyze the effect of product design, price, and promotion on purchasing decisions for phinisi boat tour packages in Labuan Bajo and Service Recovery as mediation. In this study, there were 36 respondents. Data collection was carried out using observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis technique uses SEM-PLS. The results showed that product design has a positive and significant effect on service recovery for phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. Price has a positive and significant effect on service recovery of phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. The promotion has a positive and significant impact on the service recovery of Phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. Product design has a positive and significant effect on purchasing decisions for Phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. Price has a positive and significant effect on purchasing decisions for phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. Promotions have a positive and significant impact on purchasing decisions for phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. In Labuan Bajo, service recovery partially mediates the effect of product design on purchasing decisions for phinisi boat tour packages. Service Recovery partially mediates the effect of price on purchasing decisions for phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. Service Recovery partially mediates the effect of promotion on purchasing decisions for Phinisi boat tour packages in Labuan Bajo. It is recommended that ships equipped with the latest technology and facilities will increase consumer comfort and satisfaction. To attract different consumer groups, offer Phinisi boat tour packages with different price options. Companies can monitor the time it takes to provide an initial response after a complaint is reported.

Keywords: *Product Design, Price, Promotion, Purchase Decision, Service Recovery*