

## ABSTRAK

**Aryo Biaggi Bagaskara 2017120015. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL. Dibawah Bimbingan Kasman, SE,MM**

Taman Impian Jaya Ancol (TJJA) merupakan wahana rekreasi yang terbesar, terlengkap dan termmodern di Indonesia. Taman Impian Jaya Ancol dipersepsikan sebagai tempat rekreasi yang cocok dikunjungi bersama keluarga, memiliki berbagai sarana rekreasi yang banyak.

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Impian Jaya Ancol. Peneliti menggunakan 100 sampel sebagai responden untuk diteliti dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu menggunakan observasi dan kuesioner

Data penelitian diolah dengan menggunakan *SPSS*. Berdasarkan hasil analisis penelitian diketahui hasil rata-rata kinerja kualitas Pelayanan sebesar 4,13 dengan hasil **baik** masing-masing memiliki pengaruh, artinya semakin baik kualitas bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang akan di dapat oleh Taman Impian Jaya Ancol.

Peneliti menyarankan kepada Taman Impian Jaya Ancol untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dikategorikan baik ini. Kualitas yang perlu ditingkatkan lagi yaitu dalam segi dimensi empati indikator Petugas yang memperhatikan lebih orang-orang berkebutuhan khusus hal ini di tunjukan bahwa di Taman Impian Jaya Ancol ada beberapa hal yang belum ramah pengunjung berkebutuhan khusus Taman Impian Jaya Ancol karena bagian langsung dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pengunjung.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Taman Impian Jaya Ancol**