

## ABSTRAK

Syera Gauritna. 2013120026. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT Palawi Risorsis. Dibawah bimbingan: Kurniawan Gilang Widagdyo SE,MM,MBA.

Penelitian ini membahas bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Palawi Risorsis. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuisioner kepada 115 koresponden yang menjadi pelanggan PT. Palawi Risorsis . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling* dan melalui wawancara. sedangkan alat analisis yang digunakan adalah *SPSS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Palawi Risorsis hal ini dapat dilihat dari nilai validitas dari setiap indikator sangat baik dan dapat dilihat juga dari nilai uji parsial yang mendukung secara signifikan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *traveling, tourism marketing*