

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. TRANS NUSA WISATA, JAKARTA**

Nama : Nur Sapto Aji

Email : aji@transnusawisata.com

Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kepada pelanggan CV. Trans Nusa Wisata, bagaimana menilai kepuasan pelanggan CV. Trans Nusa Wisata dan bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Trans Nusa Wisata. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan teknik pengukuran ordinal dan menggunakan skala likert sehingga menggunakan uji keandalan (reliable) dan kesahihannya (validitas).

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh CV. Trans Nusa Wisata dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu disarankan kepada pihak CV. Trans Nusa Wisata untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa sangat puas. Sedangkan pada faktor dimana pelanggan merasa puas, hendaknya CV. Trans Nusa Wisata dapat mempertahankan prestasinya dan lebih ditingkatkan lagi.

Kata kunci:

pemasaran, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan