

## **ABSTRAK**

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Wisata Dewa.**

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan dan parsial serta untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang memiliki mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa.

Alat uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan uji t. Untuk menganalisis data digunakan uji regresi linier.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan jasa di PT. Wisata Dewa ini

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen**