

ABSTRAK

Grace Patricia. 2017. 8223136634. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go! Wet Waterpark. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan Go! Wet Waterpark. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode analisis korelasional dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen adalah kuat dan searah (Koefisien korelasi sebesar 0,598), sedangkan koefisien determinasi sebesar 35,77 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Grace Patricia. 2017. 8223136634. The Relation Between Service Quality and Customer Satisfaction of Go! Wet Waterpark. Diploma III of Marketing Study Program. Management Major. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

The purpose of this Scientific Paper is to knowing the relation between both variables: service quality and customer satisfaction in Go! Wet Waterpark . The analysis methods used in this paper is the bivariate correlation analysis and the collecting data methods is by literature review and questionnaire.

The result of the analysis of this paper is the conclusion that the correlation between variables: service quality and the customer satisfaction is strong and same direction (correlation coefficient is 0,598) and determination coefficient is 35.77%

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction