

ABSTRAK

Saat ini pariwisata berkembang menjadi suatu fenomena global dan menjadi salah satu kebutuhan dasar yang melibatkan ratusan juta manusia baik dari kalangan pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis kepariwisataan. Sebagai salah satu kebutuhan dasar yang merupakan hak asasi manusia, fenomena tersebut perlu dihargai sebagai sesuatu yang universal.

Adanya teori yang menyebutkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadikan perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kebenaran dari teori tersebut. Konsep yang digunakan adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dimana elemen-elemen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan elemen-elemen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah *attributes related to the product*, *attributes related to the service* dan *attributes related to the purchase*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah riset konklusif eksperimental, hubungan antar variabelnya adalah kausal atau hubungan sebab-akibat, sumber datanya adalah data primer, target populasi adalah orang-orang yang pernah menggunakan jasa badan usaha, teknik pengambilan sample adalah *non probability sampling*, cara menyebarkan kuesioner dengan metode *convenience sampling*, metode pengolahan data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t.

Dari analisis tersebut maka dapat dibuktikan bahwa teori kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan adanya benar.