



## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Gembira Loka Zoo. Variabel independent dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan perhatian, dan variable dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang diperoleh dengan cara observasi dan kuesioner yang disebar melalui media online.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dan secara parsial 3 dari 5 variabel dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

*The purpose of this study to know the effect of service quality on customer satisfaction at Gembira Loka Zoo. The independent variables in this research are dimensions of service quality which include physical evidence, reliability, capture power, assurance and attention, and the dependent variable in this study is customer satisfaction. The research method used is quantitative research. Sources of data obtained by means of observations and questionnaires distributed through online media. The results of the study explain that the dimensions of service quality have a simultaneous effect on customer satisfaction and partially 3 of the 5 dimension variables of service quality have an effect on customer satisfaction.*

*Keywords : Quality of Service, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI GEMBIRA LOKA ZOO**  
RELINA PUTRI A, Dra. Neni Pancawati, M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>