

ABSTRAK

M. ILHAM AIDID.2020.**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Wisata Permandian Jene Tallasa Kabupaten Gowa.** Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing 1 Dr.Ruliaty. dan pembimbing 2 Faidul Adziem Musa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penerapan *service quality* karyawan terhadap peningkatan *customer satisfaction* pada Perusahaan Permandian Wisata jene tallasa Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dengan perolehan data secara fatualis dilapangan, yang diregulasikan dalam bentuk uji Statistik

Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil survey dilapangan ditemukan bahwa adanya Perolehan Dampak Positif *Customer Satisfaction* dari penerapan *Service Quality* yang diterapkan oleh perusahaan, kemudian hasil ini ditunjang oleh hasil uji statistik sebagai dasar pengambilan keputusan, yakni, uji statistic diperoleh bahwa *service quality* berdampak positif terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan wisata permandian Jene Tallasa Kabupaten Gowa.

Kata Kunci :*Service Quality, Customer Satisfasion.*

ABSTRACT

M. ILHAM AIDID. 2020. **The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in JeneTallasa Bathing Tour, Gowa Regency.** Thesis of Management Study program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by supervisor 1 Dr. Ruliaty and supervisor 2 Faidul Adziem Musa.

This research aims to determine how the process of implementing employee service quality to increase customer satisfaction at Jene Tallasa Tourism Bath Company, Gowa Regency. The type of research used in this study is a quantitative approach. By obtaining data fatually in the field, which is regulated in the form of statistical.

tests based on the results of the field survey, it is found that the results of this study are the results of this research. , namely, a statistical test shows that service quality has a positive impact on customer satisfaction at the bath tour company Jene Tallasa, Gowa Regency.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction.