

ABSTRAK

Usnul Hatimah ,Tahun 2020. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) di kota Makassar.** Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Bapak Moh Aris Pasigai dan Pembimbing II Bapak Samsul Rizal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PrimaUnggul Global (Tours & Travel) di kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Data yang diolah adalah hasil kuesioner yang dibagikan pada responden pada pelanggan PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) di kota Makassar. Teknik perhitungan yang digunakan dalam penelitian adalah membandingkan seberapa besar pengaruh dan signifikansi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil dari kuesioner tersebut telah diuji validitas dan Reliabilitas. Metode analisis data menggunakan teknik regresi linear sederhana dan uji t . Berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa hipotesis diterima dikarenakan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Disarankan agar penelitian ini dapat digunakan sebagai hasil dari kerja dalam meningkatkan wawasan pengetahuan yang selanjutnya dapat memperluas pola pikir pembaca terutama mengenai Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan.*