

## ABSTRAK

Husni, 2013 SKRIPSI. Judul; “Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (*Studi Pada Batu Night Spectacular (BNS)*)”

Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM

Kata Kunci : Kualitas Layanan Jasa dan Kepuasan Konsumen

---

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen, serta Untuk mengetahui kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen Di Batu *Night Spectacular* (BNS)

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Jenis data yang digunakan dalam pendukung pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Data Primer adalah data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung dengan pihak terkait dan observasi lapangan dan Data Sekunder adalah struktur organisasi, visi, misi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lainnya.

Dari hasil penelitian implementasi kualitas layanan jasa di Batu *Night Spectacular* (BNS) yang terdiri dari Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) telah menerapkan Lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari lima dimensi tersebut telah diterapkan dengan baik sesuai standar yang digunakan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*). Dari standar yang telah diterapkan itu sudah memberikan kepuasan terhadap konsumen tetapi masih ada sedikit kekurangan dari segi *tangible*, yaitu dari segi tempat atau lahan parkir yang disediakan kurang luas, dan sosialisasi terkait asuransi di tempat wisata kurang baik, namun para konsumen sudah terpuaskan oleh semua pelayanan yang diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*).