

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN VIP ACCESS DAN REGULAR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: TRANS STUDIO BANDUNG TAHUN 2012)**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan VIP Access dan Regular terhadap kepuasan konsumen (studi kasus: Trans Studio Bandung tahun 2012). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan pada konsumen terhadap VIP Access dan Regular Trans Studio Bandung, untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen Trans Studio Bandung terhadap kualitas layanan VIP Access dan Regular, dan Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan VIP Access dan Regular (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Trans Studio Bandung secara keseluruhan (*simultan*) dan secara *partial*.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *survey eksplanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner sebanyak 97 orang, kemudian diolah menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen VIP Access dan Konsumen Regular Trans Studio Bandung. Hal ini dapat terlihat dari hasil perhitungan uji F lebih besar dari uji F tabel untuk Konsumen VIP Access dan Konsumen Regular. Perbandingan persentase kualitas layanan Konsumen VIP Access lebih besar dibandingkan Konsumen Regular (76,73% > 72,14%) dan perbandingan persentase kepuasan Konsumen VIP Access lebih besar dibandingkan Konsumen Regular (76,72% > 68,13%).

Dalam penelitian ini disarankan agar pada Konsumen VIP Access: Mempertahankan sub variabel *tangible* dan *assurance*. Serta meningkatkan sub variabel *emphaty* Pada Konsumen Regular: Mempertahankan sub variabel *responsiveness* dan *assurance*. Serta meningkatkan sub variabel *reliability* dan *emphaty*.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Konsumen VIP Access dan Regular