

ABSTRACT

Muhammad Ja'farun (1950210050). The Influence of Customer Expectations and Perceptions of Service Quality to Increase Customer Satisfaction (Empirical Study of Pijar Park Resort Tourism Kudus)

This study aims to determine the effect of expectations and perceptions of service quality on customer satisfaction at the Pijar Park Kudus resort. The type of research used in this research is quantitative with a field research approach. This study uses data collection methods with reference to primary data sources in the form of observations and questionnaires, as well as secondary data sources in the form of supporting books or journals, while the sampling technique is non-probability sampling with purposive sampling type and obtains a sample of 100 respondents. Based on the research results show that customer expectations, $T \text{ count } X1 = 0.639 < T \text{ table } 1.984 \text{ with sig } 0.524 > 0.05$ that expectations have no significant effect on customer satisfaction at Resort Pijar Park Kudus and the perceived service quality variable, $T \text{ count } X2 = 7.239 > T \text{ table } 1.985 \text{ with sig } 0.000 < 0.05$ means that perceived service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Pijar Park Kudus resort.

Keywords: *Customer Expectations, Perceived Service Quality, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Muhammad Ja'farun (1950210050). Pengaruh Harapan Pelanggan dan Persepsi Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Wisata Resort Pijar Park Kudus).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harapan dan persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada wisata *resort* pijar park kudus. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan mengacu pada sumber data primer berupa observasi dan kuesioner, serta sumber data sekunder berupa buku atau jurnal pendukung, sedangkan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan tipe *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pelanggan, $T_{hitung} X1 = 0,639 < T_{tabel} 1,984$ dengan $sig 0,524 > 0,05$ bahwa harapan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada wisata Resort Pijar Park Kudus dan variabel persepsi kualitas layanan pelanggan, $T_{hitung} X2 = 7,239 > T_{tabel} 1,985$ dengan $sig 0,000 < 0,05$ artinya bahwa persepsi kualitas layanan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan wisata resort pijar park kudus.

Kata Kunci : Harapan Pelanggan, Persepsi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.