

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Assurance*, *Reliability* dan *Responsiveness*. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang menikmati layanan di Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung Tahun 2012. Sampel dalam penelitian ini adalah 385 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* jenis *convenience sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Blitzmegaplex **Baik** sebesar 71,39%. Kemudian, kepuasan pelanggan mendapat persentase sebesar 71,62%, berarti pelanggan mengalami kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Blitzmegaplex dengan **Baik**. Secara simultan pemulihan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung, dan berdasarkan Adjusted R^2 , variabel dependen (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan) sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Sedangkan secara parsial, *Reliability* memiliki pengaruh terbesar yaitu sebesar 26,9% terhadap kepuasan pelanggan dan *Tangible* berpengaruh paling rendah yaitu sebesar 16,0%.

kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan