

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Bungsu *Tour & Travel*. Bungsu *Tour & Travel* didirikan pada tahun 2018 yang berlokasi di Jl. Kolonel Masturi No.427, Jambudipa, Kec. Cisarua, Kabupaten Bandung Barat. Bungsu *Tour & Travel* menyediakan berbagai paket wisata, *rent car*, reservasi hotel, dan lain sebagainya. Dengan adanya penelitian ini dapat mengevaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan Bungsu *Tour & Travel*.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang telah diterapkan oleh Bungsu *Tour & Travel* untuk pelanggan yang telah menggunakan jasa Bungsu *Tour & Travel*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan studi Pustaka. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Nonprobability Sampling jenis Sampling Purposive dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Kesimpulan pada penelitian ini adalah harapan pelanggan Bungsu *Tour & Travel* adalah sangat sesuai dengan persentase 88%. Sedangkan persepsi pelanggan atas kinerja yang telah diberikan Bungsu *Tour & Travel* adalah puas dengan persentase 80%. Tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja adalah 4,01, sedangkan tingkat harapan 4,52 dapat diartikan bahwa harapan pelanggan belum sesuai dengan kenyataan pelanggan. Terdapat 5 aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel*.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Important Performance Analysis (IPA)*