

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOLAM RENANG D'MERMAID WATERPARK TIRTAYASA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**AISYAH OCTAVERISKA**

Kepuasan pelanggan Kolam Renang D'Mermaid Waterpark Tirtayasa masih belum maksimal. Terlihat dari penurunan jumlah pengunjung antara tahun 2016 dan 2017. Terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dan kenyataan yang ditunjukkan oleh Kolam Renang, kedua hal tersebut menjadi parameter penting untuk mengukur Kepuasan Konsumen. Melalui penelitian yang dilakukan menggunakan metode *Index Performance Anlysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Maka, akan diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen menurun. Setelah dilakukan penelitian. Maka, peneliti mendapat 5 faktor penyebab berdasarkan hasil diagram kartesius dari metode IPA dan nilai 64% dari metode CSI yang berarti konsumen cukup puas dengan kenyataan yang ditunjukkan oleh Kolam Renang.

**Kata Kunci:** Bandar Lampung, Kepuasan Konsumen, Harapan dan Kenyataan.