


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUGOLF
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
(Kasus Palm Hill Golf Club Bogor Tahun 2019)**

SKRIPSI

Dijadikan sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

YUNITA HAPSARI
044116077



	PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	
No Class :	
Sumber Buku :	

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JANUARI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah disusun oleh:

Nama : Yunita Hapsari

NPM : 0441 16 077

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramugolf terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Kasus Palm Hill Golf Club Bogor Tahun 2019)

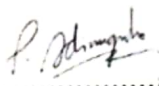
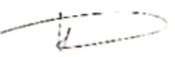

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom
NIP: 1.0616 049 760

Pembimbing 2 : Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si
NIP: 1.0641 025 628

Pembaca : Karina Pramita Ningrum, M.Si
NIP: 1.1410 188 51

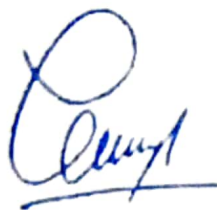

.....

.....

.....

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal :

Oleh

Dekan



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIP: 19600671990092001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.Comn
NIP: 1.0113 001 607

ABSTRAK

Yunita Hapsari. 044116077. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramugolf Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Kasus Palm Hill Golf Club Bogor Tahun 2019). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah Bimbingan: **Prasetyo Adinugroho dan Yogaprasta Adi Nugraha.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pramugolf Palm Hill Golf Club Bogor, untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pramugolf Palm Hill Golf Club Bogor, dan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan pramugolf terhadap tingkat kepuasan pelanggan Palm Hill Golf Club Bogor. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y). Indikator yang digunakan untuk menggambarkan variabel kualitas pelayanan adalah *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan adalah kinerja dan harapan. Penelitian ini dilaksanakan di Palm Hill Golf Club Bogor pada bulan Desember 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif survei dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistik program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Palm Hill Golf Club Bogor.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Palm Hill Golf Club.