

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN (*CUSTOMER SATISFACTION*) DAN MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI (*REVISIT INTENTION*) PESELANCAR
MANCANEGARA**

**(Kasus pada : Peselancar Pengguna Jasa Kapal Pesiar
di Pelabuhan Muara Padang)**

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh :

NOFRIYANTI FRANSISKA

1120522066

Pembimbing:

Dr. Syafrizal, SE. ME

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
JULI 2017**

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan (*Customer Satisfaction*) Dan Minat Kunjungan Kembali (*Revisit Intention*) Peselancar Mancanegara di Pelabuhan Muara Padang. Yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan Peselancar Pengguna Jasa Kapal Persiar di Pelabuhan Muara Padang .

Dari penelitian yang dilakukan diketahui variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Revisit Intention dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Revisit Intention pada Peselancar Pengguna Jasa Kapal Persiar di Pelabuhan Muara Padang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Revisit Intention

