**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang diukur dengan analisis deskriptif dan verifikatif yaitu untuk mengetahui bagaiman kondisi variabel-variabel tersebut dan bagaimana hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan serta seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah seratus (100) responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi, korelasi, uji hipotesis yaitu uji F dan uji t, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi parsial dan simultan. Sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,608 dan pengaruh Kualitas Pelayanan dari ke-5 dimensi Kualitas Pelayanan hanya dua dimensi yang berpengaruh signifinakan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dimensi jaminan dan empati. Secara simultan pengaruhnya adalah 37% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Dimensi variabel yang berpengaruh dominan adalah Jaminan (*Assurance*).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan Kepuasan Pelanggan.