



ABSTRAK

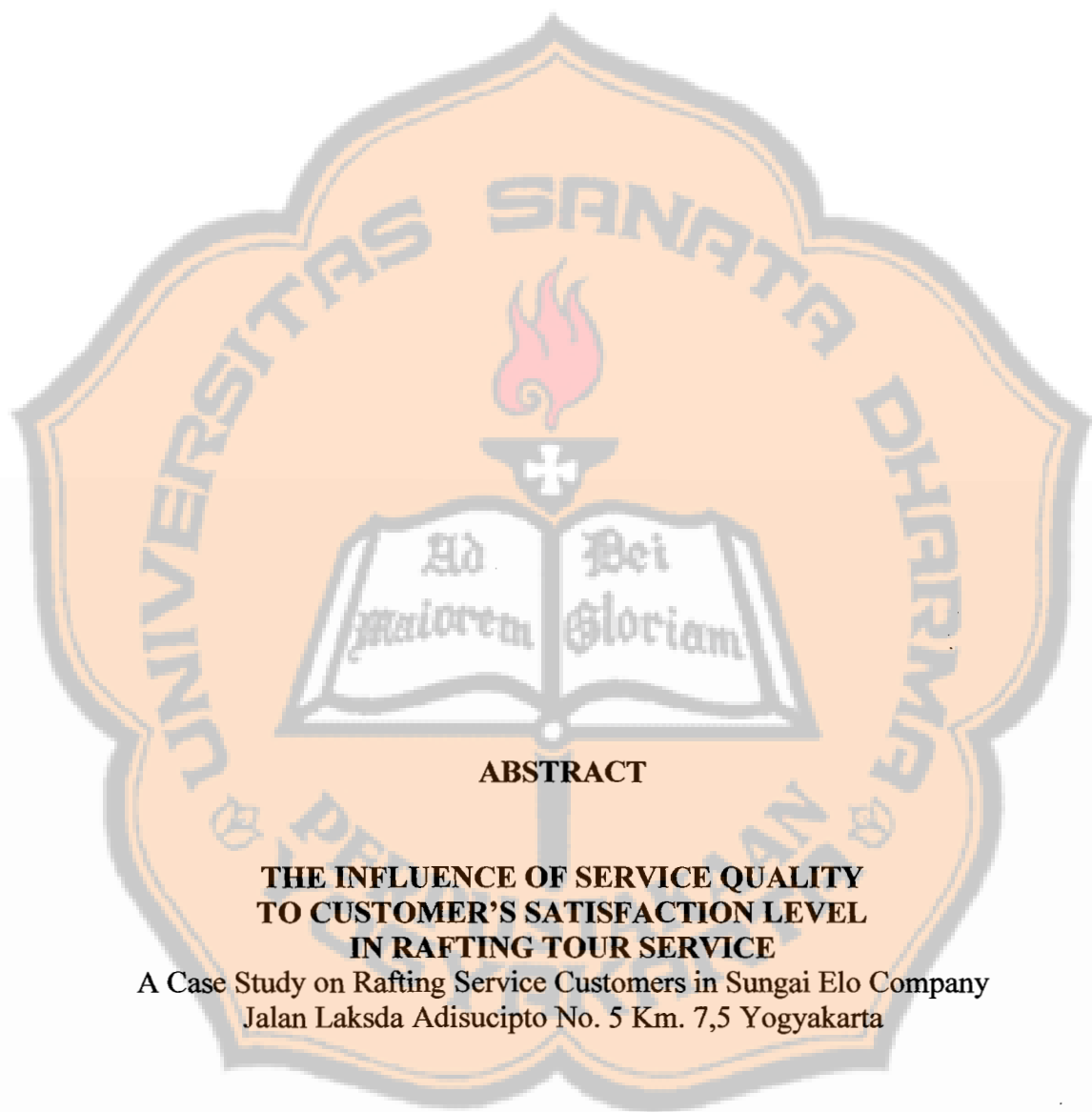
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA WISATA ARUNG JERAM**

Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Wisata Arung Jeram PT. Sungai Elo
Jalan Laksda Adisucipto No. 5 Km. 7,5 Yogyakarta.

**Ekklesia Tamaka
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada jasa wisata arung jeram. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Sungai Elo Jl. Laksda Adisucipto No. 5 Km. 7,5 Yogyakarta pada bulan Januari sampai dengan Pebruari 2006.

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa wisata arung jeram PT. Sungai Elo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini adalah analisis *Product Moment*.



ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
TO CUSTOMER'S SATISFACTION LEVEL
IN RAFTING TOUR SERVICE**

A Case Study on Rafting Service Customers in Sungai Elo Company
Jalan Laksda Adisucipto No. 5 Km. 7,5 Yogyakarta

**Ekklesia Tamaka
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006**

This research was aimed to know whether there was positive influence of service quality to costumer's satisfaction level in rafting tour service. The research was performed in Sungai Elo Company Jalan Laksda Adisucipto No. 5 Km. 7,5 Yogyakarta from Januari to February 2006.

The population of this research is all of Rafting Tour Service Customers in Sungai Elo Company. The technique of collecting samples used in this research was *purposive sampling technique*. The techniques of collecting data were *questionnaire, interview and documentation*. The technique of data analysis was