ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah konsumen Waterpark Semawis Semarang pada tahun 2008- 2011 yang mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen Waterpark Semawis Semarang menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen Waterpark Semawis Semarang, dengan didukung peningkatan kualitas pelayanan

Data penelitian ini dikumpulkan dari 100 responden pengguna Waterpark Semawis Semarang Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis *Structural Equation Modelling* dengan menggunakan program AMOS 16.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Waterpark Semawis Semarang .

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.