**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui dan menganalisa lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu : *Responsiveness, tangibles, reliability*, dan *emphaty, Assurance*.Secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengunjung. (2) Untuk mengetahui diantara kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan informasi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada orang tua siswa. Dari evaluasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Penelitian ini dilakukan di obyek Olifant School dengan mempergunakan sampel yang ditentukan dengan metode sampling dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yakni orang tua siswa dari kelas 1 hingga kelas 6 yang datang ke sekolah lebih dari lima kali sebanyak 30 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuisoner sedangkan metode analisis data yang digunakan meliputi analisis instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, dan uji reliabilitas.

Metode analisis yang digunakan adalah mean arithmetic, dengan menjumlahkan semua nilai data pengamatan kemudian dibagi dengan banyaknya data, metode analisis ini merupakan hasil bagi dari jumlah semua nilai dengan banyaknya nilai yang kemudian di masukkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui peta kepuasan pelanggan berada pada kuadran A,B,C ataukah D.

Kata kunci: Dimensi kualitas pelayanan, *Responsiveness, Assurance, tangibles*, *reliability*, *emphaty*, kepuasan konsumen,.

**ABSTRACT**

This study aims to (1) identify and analyze the five dimensions of service quality, namely: responsiveness, tangibles, reliability, and empathy, Assurance.Secara together on the level of visitor satisfaction. (2) To determine among the five dimensions of service quality, which is the most influential dimension on the level of visitor satisfaction. The results of this study can be used as a reference and information to evaluate the quality of services given to the parents. From these evaluations are expected to improve the quality of its services.

This research was conducted at the School Olifant object by using a sample that is determined by the sampling method taking into account certain criteria that the parents of students from grade 1 to grade 6 who come to school more than five times as many as 30 respondents. Data collection methods used in this research by using questionnaires, while data analysis methods used include the analysis of research instrument consisting of validity, and reliability testing.

The analytical method used is the mean arithmetic, by summing all of the value of observational data is then divided by the number of data, this method of analysis is the quotient of the sum of these figures with the number of values ​​which are then entered into a Cartesian diagram to see the map of customer satisfaction is in quadrant A , B, C or D.

Keywords: Dimensions of quality of service, responsiveness, assurance, tangibles, reliability, empathy, customer satisfaction