

## **ABSTRAK**

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sangat penting karena hal tersebut yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan sebagai syarat agar perusahaan mudah untuk berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah CV Hudatama Mitra Prima yang mengasuransikan kendaraan pribadinya dengan menggunakan *quota sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian CV Hudatama seharusnya bisa untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya. Karena hal tersebut akan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan**