ABSTRAK

Toko *Outfix\_New* Kota Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *fashion* yang ada di Kota Bandung yang beralamat di Jl. Cijambe No.18 Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) terdapatnya komplain dan keluhan yang diberikan oleh pelanggan, 2) Harga yang ditetapkan dianggap terlalu mahal karena tidak sesuai dengan kualitas baju yang diberikan kepada pelanggan. Permasalahan tersebut diduga karena: 1) kurang tanggapnya karyawan yang belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan, 2) Kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan serta kurang telitinya karyawan dalam proses pengecekan barang yang akan dijual sehingga menimbulkan ketidak akuratan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Dimana yang menjadi variabel X adalah Kualitas Pelayanan dan yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan Pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi nonpartisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket atau kuisioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode uji validitas instrumen, pengujian rentabilitas instrumen, pengujian hipotesis, koefisen korelasi X dan Y, pengujian regrensi linier sederhana, koefisien korelasi rank spearman, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka kontrbusi atau pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 62,25%, ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X). Sisanya, sebesar 37,75% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang diluar penelitian yang teridentifikasi seperti promosi, fasilitas toko.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Toko *Outfix\_New* Kota Bandung adalah 1) Sumber Daya Manusia. 2) Kurang telitinya karyawan dalam proses pengecekan barang yang akan dibungkus dan memisahkan antara barang yang cacat dan tidak cacat untuk dijual.Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut: 1) Membuka lowongan pekerja kembali khusus untuk bagian pengecekan dan admin untuk pemesanan secara *online* beberapa orang lagi. 2) Karyawan lebih teliti saat melakukan pengecekan baju-baju yang akan dibungkus untuk dijual agar pelanggan tidak merasa kecewa dan mengurangi tingkat penukaran barang yang sudah dibeli pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yaitu: 1) Kondisi kualitas pelayanan pada Toko *Outfix\_New*  tidak sempurna. Karena belum terlaksananya kualitas pelayanan dengan baik khususnya pada aspek-aspek harga dan *reliability*. 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toko *Outfix\_New*, berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. bila kualitas pelanyanan ditingkatkan maka, kepuasan pelanggan pun akan ikut meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.