**ABSTRAK**

Madrick Konveksi merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memproduksi berbagai jenis bordir yang seringkali digunakan untuk macam-macam pakaian. Berdasarkan penelitian di Madrick Konveksi Kota Bandung, peneliti menemukan masalah dalam kegiatan perusahaan yaitu masih adanya ketidakpuasan pelanggan sehingga banyaknya keluhan pelanggan yang terjadi pada bulan November dan Desember 2017. Permasalahan tersebut diduga karena perusahaan kurang mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Madrick Konveksi Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan, dan penelitian lapangan berupa observasi pasrtisipan, wawabcara terstruktur, dan penyebaran angket kepada 59 orang responden. Untuk analisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, dan koefesien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa regresi liner terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 86,5% sisanya sebesar 13,5% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Madrick Konveksi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan mengalami beberapa hambatan, keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan mesin produksi.

Saran – saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu perusahaan semakin meningkatan produktifitas karyawan dan perusahaan lebih mengutamakan keinginan pelanggan dan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

***ABSTRACK***

*Madrick Konveksi is one of the companies engaged in services that produce various types of embroidery that is being used for various clothing. Based on research in Madrick Konveksi Bandung, researchers found problems in the company's activities that is still a customer dissatisfaction so that many customer complaints that occurred in November and December 2017. The problem Because the company is less able to meet customer desires.*

*The purpose of research conducted is to determine the quality of service to customer satisfaction in Madrick Konveksi Bandung. The research method used is analysis descriptive survey method. Data technique used is literature research, and field observation research pasrtisipan, structured questionnaire, and questionnaire to 59 respondents. For data analysis used validity test, reliability test, simple linear regression, and coefficient of determination.*

*Based on the data obtained from the results of research, there is a linear regression there is a positive effect of service quality on customer satisfaction 86.5% the rest of 13,5%. Madrick Convection in the implementation of the quality of service several obstacles, limited human resources and limited production machine.*

*Suggestions that researchers can put forward the company increased productivity and the company prioritizes customer desires and customer needs.*

*Keywords : Service Quality and Customer Satisfication*

**RINGKESAN**

Madrick Konveksi mangrupa salah sahiji pausahaan aktipitas pabrik nu nyieun rupa-rupa sulaman anu dipaké pikeun sagala rupa baju. Dumasar hasil panalungtikan di Madrick Konveksi Kota Bandung, panalungtik kapanggih masalah dina kagiatan pausahaan nyaeta langganan rumasa teu puas, jadi loba keluhan langganan anu lumangsung dina bulan Nopémber jeung Désémber 2017. Masalahna nyaeta pausahaan anu kirang tiasa minuhan kahayang langganan.

Tujuan pangajaran ieu keur nangtukeun kualitas layanan pikeun kapuasan langganan di Madrick Konveksi Kota Bandung. Metodeu nu dipaké nya éta métode analisis deskriptif. data teknis dipake studi pustaka, obsérvasi jeung frékuénsi pasrtisipan panalungtikan, wawancara terstruktur, sarta questionnaires ka 59 responden. Pikeun analisis data dipaké pikeun nguji validitas, reliabilitas, régrési liniér basajan, sarta koefisien tina tekad.

Dumasar data nu bisa diteangan ti panalungtikan, aya régrési pangaruh positif kana kualitas layanan, kapuasan customer ka 86,5% ti 13,5% sésana. Madrick Konveksi dina kualitas layanan sababaraha halangan, terbatasna SDM sarta kurangna mesin produksi.

Saran - saran anu tiasa dipasihkeun pananglitik parusahaan geus ngaronjat produktivitas jeung leuwih pausahaan nempatkeun nasabah hayang jeung kabutuhan konsumén.

Sanggem Konci : Kualitas Pangladen, Kepuasan Langganan