# **ABSTRAK**

Flashy *Shop* Bandung merupakan salah satu merek lokal asal Bandung yang bergerak di industry fashion sejak tahun 1998. Produk yang dijual Flashy *Shop* meliputi shirt, t-shirt, jaket, dompet, tas, dan aksesoris dengan target market Wanita di rentang usia 17 hingga 27 tahun. Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan di Flashy *Shop* Bandung peneliti menemukan masalah yaitu masih adanya ketidakpuasan konsumen karena banyaknya keluhan konsumen sehingga perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. Permasalahan tersebut diduga karena perusahaan kurang mampu memenuhi keinginan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Flashy *Shop* Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran angket kepada 45 responden berdasarkan rumus fungsi waktu. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, regresi linear sederhana, koefisien rank spearman, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa koefisien determinasi terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 58,4% sisanya sebesar 41,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian yang tidak teridentifikasi, seperti faktor harga, produktivitas, dan faktor-faktor lainnya. hambatan dan upaya terkait kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu Terbatasnya Sumber Daya Manusia seperti karyawan toko dan penjahit karena kurang memperhatikan apa yang diharapkan konsumen yang disebabkan perhitungan waktu dan pelayanan yang tidak akurat, maka upaya yang dilakukan dengan bekerja sama dengan salah satu supplier yang menyediakan bahan impor yang dibutuhkan.

Saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu Perusahaan harus lebih memperhatikan lagi kinerja karyawannya untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar semakin baik untuk kedepannya agar tercapainya kepuasan konsumen secara keseluruhan, tidak hanya dari segi pelayanan karyawan tetapi juga dari aspek-aspek lainnya seperti aspek harga, loyalitas, dan produktivitas.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

# ***ABSTRACT***

*Flashy Shop Bandung is one of the local brands from Bandung engaged in the fashion industry since 1998. Products sold by Flashy Shop include shirts, t-shirts, jackets, wallets, bags, and accessories with a target market of Women in the age range of 17 to 27 years. Based on the results of initial research conducted at Flashy Shop Bandung, researchers found a problem, namely that there is still consumer dissatisfaction due to the many consumer complaints so that it is necessary to improve the quality of service. The problem is suspected because the company is less able to meet consumer desires.*

*This study aims to determine how much influence the quality of service oncustomer satisfaction at Flashy Shop Bandung. The research method used is the descriptive analysis survey method. The data collection techniques used were literature research and field research in the form of non-participant observations, structured interviews, and distribution of questionnaires to 45 respondents based on the time function formula. The data analysis used is validity test, reliability test, hypothesis test, simple linear regression, spearman rank coefficient, and determination coefficient.*

*Based on data obtained from the results of the study, that the coefficient of determination has a positive influence on service quality on customer satisfaction by 58.4%, the remaining 41.6% is influenced by other factors outside the study that were not identified, such as price, productivity, and other factors. Obstacles and efforts related to service quality that affect customer satisfaction, namely Limited Human Resources such as store employees and tailors due to lack of attention to what consumers expect due to inaccurate calculation of time and service, then efforts are made by working with one of the suppliers who provide the imported materials needed.*

*The suggestion that can be put forward is that the Company must pay more attention to the performance of its employees to be able to further improve the quality of its services to be better in the future in order to achieve overall customer satisfaction, not only in terms of employee service but also from other aspects such as aspects of price, loyalty, and productivity.*

***Kunci Words: Quality of Service and Consumer Satisfaction***

# **RINGKESAN**

Flashy *Shop* Bandung mangrupa salah sahiji merek lokal kawit Bandung anu usik di industry fashion saprak warsih 1998. Produk anu diical Flashy *Shop* ngawengku kameja, kaos, jeket, dompet, kantong, sarta aksesoris kalawan udagan pasar awewe dina rentang umur 17 dugi 27 warsih. Dumasar kenging panalungtikan mimiti anu dipigawe di Flashy *Shop* Bandung peneliti mendak masalah nyaeta kitu kaayaanana keneh teu sunggema konsumen kusabab loba kahumandeuar konsumen ku kituna peryogi naekkeun deui kualitas palayanan na. Masalah kasebat disangka margi pausahaan kirang sanggeum nyumponan kahayang konsumen.

Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang sabaraha ageung pangaruh kualitas palayanan ka kapuasan konsumen di Flashy *Shop* Bandung. Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika survei analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data anu dipake nyaeta panalungtikan sastra sarta panalungtikan lapangan mangrupi observasi non partisipan, wawancara terstruktur, sarta nyebarkeun angket ka 45 responden dumasarkeun kana rumus kadudukan wanci. Analisis data anu dipake nyaeta uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, regresi linear basajan, koefisien rank spearman, sarta koefisien determinasi.

Dumasar data anu ditampi ti kenging panalungtikan, yen koefisien determinasi aya pangaruh positip kualitas palayanan ka kapuasan konsumen sagede 58,4% sesana sagede 41,6% dipangaruhan ku faktor sanes diluar panalungtikan anu henteu teridentifikasi, sapertos faktor pangaos, produktivitas, sarta faktor-faktor lianna. tahanan sarta usaha patali kualitas palayanan anu boga pangaruh ka kapuasan konsumen nyaeta Kawates na Asal Tanagi Jalmi sepertos pagawe toko sarta tukang ngaput margi kirang bewara naon anu dipambrih konsumen anu jalaran itungan wanci sarta palayanan anu henteu taliti, mangka usaha anu dipigawe kalawan digawe babarengan kalawan salah sahiji supplier nu nyadiakeun bahan impor anu diperlukeun.

Bongbolongan anu tiasa panaliti datang nepi ka nyaeta Pausahaan kedah langkung nengetan deui kinerja pagawe na kanggo tiasa langkung ngaronjatkeun kualitas palayanan na supados beuki sae kanggo kapayunna pikeun ngahontal kapuasan konsumen ku cara gembleng, henteu ngan dina hal jasa palayanan pagawe tina ti aspek-aspek liana kayaning harga, kasatiaan, jeung faktor produktivitas na.

**Kecap Konci : Kualitas Palayanan sarta Kapuasan Konsumen**