

ABSTRAK

Sanggar Rias Yuli merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa make-up wedding dan penyewaan alat – alat pesta. Berdasarkan penelitian di Sanggar Rias Yuli Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, peneliti menemukan masalah dalam kegiatan perusahaan yaitu masih adanya ketidakpuasan pelanggan sehingga banyaknya keluhan pelanggan yang terjadi pada tahun 2019. Permasalahan tersebut diduga karena perusahaan kurang mampu memenuhi keinginan pelanggan.

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sanggar Rias Yuli Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan, dan penelitian lapangan berupa observasi partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran angket kepada 32 orang responden. Untuk analisis data digunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa regresi linier terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 73,4% sisanya sebesar 26,6% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sanggar Rias Yuli dalam pelaksanaan kualitas pelayanan mengalami beberapa hambatan.

Saran – saran yang dapat peneliti kemukakan yaitu melakukan pelatihan agar bisa di asah kembali skill yang dipunyai dan rajin membuka, melihat dan mempelajari mengenai perkembangan zaman wedding.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sanggar Rias Yuli is one of the companies engaged in wedding make-up services and party equipment rental. Based on research at the Rias Yuli Studio, Cileunyi District, Bandung Regency, researchers found a problem in the company's activities, namely there was still customer dissatisfaction so that many customer complaints occurred in 2019. The problem is suspected to be because the company is not able to fulfill customer desires.

The purpose of research conducted is to determine the quality of service to customer satisfaction in Sanggar Rias Yuli Bandung. The research method used is analysis descriptive survey method. Data technique used is literature research, and field observation research partisipan, structured questionnaire, and questionnaire to 32 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 the study, that linear regression has a positive influence on service quality on customer satisfaction by 73,4%, the remaining 26,6% is influenced by service quality. Rias Yuli's studio in implementing service quality encountered several obstacles.

Suggestions that researchers can put forward are conducting training so that they can be re-honed their skills and diligently open, see and learn about the development of the wedding era.

Keywords : Service Quality and Customer Satisfaction

RINGKESAN

Sanggar Rias Yuli mangrupa salah sahiji pausahaan dina widang jasa rias pernikahan sareng sewa alat pesta. Dumasar kana hasil panalungtikan di Sanggar Rias Yuli Kacamatan Cileunyi Kabupatén Bandung, panalungtik manggih masalah dina kagiatan pausahaan, nyaéta langganan rumasa teu puas, jadi loba nu ngarasa kiranh puas anu lumangsung dina taun 2019. Lalangsena nyaéta pausahaan anu kirang tiasa minuhan kahayang langganan.

Tujuan pangajaran ièu keur nangtukeun kualitas layanan pikeun kapuasan langganan di Sanggar Rias Yuli Kacamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Motideu nu dipakè nyaéta métode analisis deskriptif data teknis dipake studi pustaka, obsèervasi jeung frèkuènsi partisipan panalungtikan, wawancara nu tos didamel sateuacana, sarta partanyaan ka 32 responden. Pikeun analisis data dipakè pikeun nguji validitas, reliabilitas, règrèsi linièr basajan, sarta koefisien tina tekad.

Dumasar data nu bias diteangan ti panalungtikan, aya règrèsi pangaruh positif kana kualitas layanan, kapuasan langganan ka 73,4% ti 26,6% sèsana. Sanggar Rias Yuli dina kualitas layanan sababaraha halangan.

Saran - saran anu bisa ditepikeun ku panalungtik nya éta ngayakeun palatihan sangkan bisa diasah deui kaparigelan jeung getol muka, ningali jeung neuleuman kamekaran jaman manten.

Sanggem Konci : Kualitas Pangladen, Kapuasan Langganan

