

ABSTRAK

Toko Ananda Fashion merupakan salah satu toko yang bergerak dibidang penjualan pakaian untuk dewasa baik pria maupun wanita. Berlokasi di Jalan Siliwangi Kecamatan Parungkuda Kabupaten Sukabumi yang bertempat di kawasan bertemunya penjual dan pembeli yaitu di Pasar Parungkuda. Toko Ananda Fashion menyediakan produk pakaian dewasa mulai dari *t-shirt*, kameja, dress, celana, androk, gamis, jeans, jaket, dan lain sebagainya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko Ananda Fashion di Pasar Parungkuda Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi, wawancara, dan penyebaran angket atau kuesioner, sedangkan pengumpulan data sekunder dengan cara studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan diantara uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, regresi linear sederhana, koefisien korelasi rank speaman, dan analisa koefisien determinasi.

Berdasarkan data hasil penelitian, analisis koefisien korelasi rank spearman didapatkan koefisien sebesar 0.780 yang memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien determinasi terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 60,4% dan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh aspek lain, seperti harga, promosi, *brand image*, dan aspek lainnya.

Selama penelitian ditemukan beberapa hambatan diantaranya yaitu, biaya sewa dan biaya operasional yang tinggi sehingga menyebabkan harga produk sedikit lebih tinggi, gaya hidup dan selera konsumen yang tinggi sehingga toko Ananda Fashion perlu lebih memunculkan modernisasi dan gengsi dari tokonya. Upaya yang dapat dilakukan oleh toko Ananda Fashion yaitu menetapkan diskon untuk menambah daya tarik konsumen serta melakukan penjualan online melalui berbagai marketplace sehingga menambah kesan modern dimata konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ananda Fashion store is a shop that sells clothes for adults, both men and women. Located on Jalan Siliwangi, Parungkuda District, Sukabumi Regency, which is located in the area where sellers and buyers meet, namely Parungkuda Market. Ananda Fashion store provides adult clothing products ranging from t-shirts, shirts, dresses, pants, skirts, robes, jeans, jackets, and so on.

This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at the Ananda Fashion store in Parungkuda Sukabumi Market. The research method used is descriptive method with a quantitative approach. Primary data collection techniques are carried out by observation, interviews, and distributing questionnaires, while secondary data collection is by means of literature study. Data analysis techniques used include validity test, reliability test, hypothesis testing, simple linear regression, rank speaman correlation coefficient, and analysis of the coefficient of determination.

Based on the research data, the Spearman rank correlation efficiency analysis obtained a coefficient of 0.780 which means that there is a strong relationship between service quality and customer satisfaction. The results of the test for the coefficient of determination show that there is a positive influence between service quality and customer satisfaction of 60.4% and the remaining 39.1% is influenced by other aspects, such as price, promotion, brand image and other aspects.

During the research, several obstacles were found, namely, high rental costs and operational costs, causing product prices to be slightly higher, lifestyle and high consumer tastes so that the Ananda Fashion store needs to bring more modernization and prestige to the store. Efforts that can be made by the Ananda Fashion store are setting discounts to increase consumer appeal and conducting online sales through various marketplaces so as to add a modern impression in the eyes of consumers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Toko Ananda *Fashion* nyaéta toko anu ngajual pakéan pikeun déwasa, boh lalaki boh awéwé. Tempatna di Jalan Siliwangi, Kacamatan Parungkuda, Kabupatén Sukabumi, anu perenahna di wewengkon tempat panggihna penjual jeung pembeli, nya éta Pasar Parungkuda. Toko Ananda Fashion nyadiakeun produk pakean dewasa mimitian ti kaos, kaos, dresses, calana panjang, rok, jubah, jeans, jaket, jeung saterusna.

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun mikanyaho pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan konsumen di toko Busana Ananda di Pasar Parungkuda Sukabumi. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode déskriptif kalawan pendekatan kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data primér dilaksanakeun ku cara obsérvasi, wawancara, jeung ngabagikeun angkét, sedengkeun ngumpulkeun data sékundér ku cara studi pustaka. Téhnik analisis data anu digunakeun ngawengku uji validitas, uji réliabilitas, uji hipotésis, régrési liniér basajan, koefisien korelasi rangking speaman, jeung analisis koefisien determinasi.

Dumasar data panalungtikan, analisis efisiensi korelasi rank Spearman meunangkeun koefisien 0,780 hartina aya hubungan kuat antara kualitas layanan jeung kapuasan customer. Hasil uji koefisien determinasi némbongkeun pangaruh positif antara kualitas layanan jeung kapuasan customer 60,4% sarta sésana 39,1% dipangaruhan ku aspék nu lain, kayaning harga, promosi, brand image jeung aspék séjén.

Dina panalungtikan, kapanggih sababaraha lalangsé, nya éta mahalna biaya séwa jeung biaya operasional, ngabalukarkeun harga produk rada luhur, gaya hirup jeung tinggina rasa konsumen sahingga toko Ananda Fashion perlu mawa leuwih modernisasi jeung gengsi ka toko. Usaha anu tiasa dilakukeun ku toko Ananda Fashion nyaéta netepkeun diskon pikeun ningkatkeun daya tarik konsumen sareng ngalaksanakeun penjualan *online* ngalangkungan rupa-rupa pasar supados nambahan kesan modern dina panon konsumen.

Kecap Konci: Kualitas Pelayanan, Kapuasan Konsumén