

ABSTRAK

Karnevor.id ini merupakan *brand* yang menawarkan layanan *barbeque*, *home service grill* dan *suki*. Karnervor.id berasal dari kota Surabaya, saat ini Karnevor.id kota terbesar dari berbagai kota yang ada di Indonesia, salah satunya terletak di kota Bandung yang baru berdiri pada masa pandemi di awal Januari 2021. Karnevor.id memiliki permasalahan mengenai kepuasan pelanggan mengenai *service quality* yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Karnevor.id. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan deskriptif. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan penyebaran kuesioner kepada 97 responden sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan menggunakan website atau internet dan buku.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan presentase koefisiensi determinasi sebesar 81,5% dan sisanya sebesar 18,5% pada variabel kepuasan pelanggan diberikan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian. Adapun nilai korelasi sebesar 0,861 yang bernilai positif artinya bahwa tingkat korelasi atau hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat kuat.

Saran yang dapat peneliti berikan untuk Karnevor.id yaitu Sebaiknya Karnevor.id menerapkan strategi-strategi kualitas pelayanan seperti admin lebih jelas dan baik lagi dalam menjelaskan kegunaan alat-alat BBQ ke pelanggan agar Karnevor.id bisa terus berkembang dan mampu bersaing dengan bisnis serupa, Sebaiknya Karnevor.id memaksimalkan estimasi pengiriman jarak ke pelanggan agar tidak ada biaya tambahan agar pelanggan merasakan kepuasan layanan dari Karnevor.id, Setiap unsur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berperan penting dalam jalannya usaha, oleh karena itu sebaiknya untuk memperhatikan kembali pada Karnevor.id.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan