

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan dalam industri jasa pernikahan yang menuntut setiap penyedia layanan untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. *Aprinaldi Organizer* sebagai salah satu *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya memiliki keunggulan dalam kreativitas dan efisiensi biaya, namun masih menghadapi kendala dalam menjaga konsistensi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan serta meningkatkan daya saing perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi kualitas layanan *Aprinaldi Organizer* berdasarkan pendekatan *SERVQUAL* serta mengidentifikasi upaya dan hambatan dalam penerapannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta didukung dengan analisis *SWOT* melalui penyusunan matriks *IFAS* dan *EFAS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Aprinaldi Organizer* memiliki kekuatan pada aspek bukti fisik layanan, kemampuan melaksanakan acara sesuai perencanaan, pemanfaatan media digital, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Namun demikian, masih terdapat kelemahan berupa ketidakkonsistenan kualitas layanan, koordinasi tim yang belum optimal, serta respons komunikasi yang belum maksimal. Berdasarkan analisis *SWOT*, strategi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan standar pelayanan, optimalisasi komunikasi berbasis digital, serta penguatan koordinasi internal tim.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi kualitas layanan berbasis *SERVQUAL* yang terintegrasi dengan analisis *SWOT* mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing *Aprinaldi Organizer* di industri jasa pernikahan.

Kata kunci: kualitas layanan, *SERVQUAL*, *wedding organizer*, strategi, kepuasan pelanggan

ABSTRAK

This study is motivated by the increasing competition in the wedding service industry, which requires service providers to continuously improve service quality. Aprinaldi Organizer, as a wedding organizer in Tasikmalaya, has advantages in creativity and cost efficiency, but still faces challenges in maintaining consistent service quality. Therefore, appropriate strategies are needed to improve service quality in order to meet customer expectations and enhance competitiveness.

The purpose of this study is to analyze the service quality strategy of Aprinaldi Organizer based on the SERVQUAL approach and to identify the efforts and obstacles in its implementation.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis is conducted using the five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—and is supported by SWOT analysis through IFAS and EFAS matrices.

The results show that Aprinaldi Organizer has strengths in tangible service evidence, the ability to execute events according to plans, utilization of digital media, and understanding customer needs. However, weaknesses were identified, including inconsistent service quality, suboptimal team coordination, and less responsive communication. Based on SWOT analysis, the recommended strategies include improving service standards, optimizing digital communication, and strengthening internal team coordination.

In conclusion, the implementation of SERVQUAL-based service quality strategies integrated with SWOT analysis contributes to improving customer satisfaction and strengthening the competitiveness of Aprinaldi Organizer in the wedding service industry.

Keywords: *service quality, SERVQUAL, wedding organizer, strategy, customer satisfaction*

ABSTRAK

Panalungtikan ieu dilandasan ku beuki ketatna persaingan dina industri jasa pernikahan anu nuntut unggal panyadia layanan pikeun ningkatkeun kualitas palayanan sacara optimal. *Aprinaldi Organizer* salaku salah sahiji *Wedding Organizer* di Kota Tasikmalaya miboga kaunggulan dina kreativitas sarta efisiensi *biaya*, tapi masih kénéh nyanghareupan kendala dina ngajaga konsistensi kualitas palayanan. Ku kituna, diperlukeun strategi anu tepat pikeun ningkatkeun kualitas palayanan sangkan bisa nyumponan harepan palanggan sarta ningkatkeun daya saing pausahaan.

Tujuan tina panalungtikan ieu nyaéta pikeun nganalisis strategi kualitas palayanan *Aprinaldi Organizer* dumasar kana pendekatan *SERVQUAL* sarta pikeun ngaidentifikasi upaya jeung hambatan dina palaksanaanna.

Métode anu digunakeun nyaéta métode kualitatif kalayan pendekatan déskriptif. Téknik pangumpulan data dilaksanakeun ngaliwatan observasi, wawancara, jeung dokumentasi. Analisis data dilakukeun ngagunakeun lima diménsi *SERVQUAL*, nyaéta tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, jeung *empathy*, sarta didukung ku analisis *SWOT* ngaliwatan matriks *IFAS* jeung *EFAS*.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén *Aprinaldi Organizer* miboga sababaraha kaunggulan dina bukti fisik palayanan, kamampuhan ngalaksanakeun acara saluyu jeung rencana, pamakean média digital, sarta pamahaman kana kabutuhan palanggan. Sanajan kitu, masih aya sababaraha kalemahan, nyaéta teu konsisténna kualitas palayanan, koordinasi tim anu can optimal, sarta réspon komunikasi anu can maksimal. Dumasar kana analisis *SWOT*, strategi anu bisa diterapkeun nyaéta ningkatkeun standar palayanan, ngaoptimalkeun komunikasi digital, sarta nguatkeun koordinasi internal tim.

Kacindekan panalungtikan ieu nunjukkeun yén palaksanaan strategi kualitas palayanan berbasis *SERVQUAL* anu diintegrasikeun jeung analisis *SWOT* bisa ningkatkeun kapuasan palanggan sarta nguatkeun daya saing *Aprinaldi Organizer* dina industri jasa pernikahan.

Kecap konci: kualitas palayanan, *SERVQUAL*, *wedding organizer*, strategi, kapuasan palanggan