

ABSTRAK

Mohamad Muzakki, NPM 2021110009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Barbershop Hunter Sukmajaya Depok. Dibawah Bimbingan Drs. Deddy Wahyudi, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Barbershop Hunter di Sukmajaya, Depok. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebesar 97 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Barbershop Hunter. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji T untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian, uji t pada penelitian ini adalah nilai $\text{Sig } t (0.000) < \alpha (0.05)$ yang artinya nilai signifikan lebih kecil dibandingkan 0.05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Barbershop Hunter. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 52.1% sisanya 47.8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari variabel di penelitian ini. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan daya saing usaha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Barbershop Hunter

ABSTRACT

Mohamad Muzakki, NPM 2022111009. The influence of service quality on customer satisfaction at Barbershop Hunter in Sukmajaya, Depok. Under the guidance of Drs. Deddy Wahyudi, MM.

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Barbershop Hunter in Sukmajaya, Depok. This research used a quantitative method by determining the sample using the Slovin formula so that a sample of 97 respondents was obtained. Data was collected through a questionnaire distributed to Barbershop Hunter customers. The analysis in this study uses simple linear regression analysis, analysis of the coefficient of determination, and the T test. Based on research, the t test in this study is the value of $\text{Sig } t (0.000) < \alpha (0.05)$, which means the significant value is smaller than 0.05. The research results show that service quality has a significant positive influence on customer satisfaction at Barbershop Hunter. The magnitude of the influence of service quality 52.1%; the remaining 47.8% is influenced by other variables outside of the variables in this study. The results of this research indicate that improving service quality directly contributes to increasing customer satisfaction, which in turn can strengthen customer loyalty and business competitiveness.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Barbershop Hunter

