

**PENGARUH KEANDALAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada Barber Boys Selorejo Mojowarno)**

**ABSTRAK**

Oleh :

**TUTUT ARIFATUL CHOIRIYAH**

Dosen Pembimbing :

**Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keandalan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Barber Boys Selorejo Mojowarno. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian *explanatory research*. penelitian yang di maksudkan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Barber Boys yang jumlahnya tidak di ketahui secara pasti. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu statistik SPSS statistic 20 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keandalan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : keandalan, fasilitas, kepuasan pelanggan**

**EFFECT OF RELIABILITY AND FACILITIES  
ON CUSTOMER SATISFACTION  
(Study on Barber Boys Selorejo Mojowarno)**

**ABSTRACT**

By :  
**TUTUT ARIFATUL CHOIRIYAH**

Supervisor :  
**Dr. Indra Kurniawan, S. Sos., MM**

This study aims to determine how the influence of reliability and facilities on customer satisfaction at Barber Boys Selorejo Mojowarno. The type of research that will be used is explanatory research. This research is intended to explain the position of the variables studied and the influence between one variable and another.

This study uses quantitative methods, namely methods that use a number of samples and numerical data. The population in this study are all Barber Boys customers whose numbers are not known for certain. While the sample in this study amounted to 100 people who were taken using the Accidental Sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis method in this study used multiple linear regression analysis with the statistical tool SPSS statistic 20 for windows.

The results showed that reliability and facilities had a significant effect on customer satisfaction. Thus it can be concluded that reliability and facilities affect customer satisfaction.

**Keywords : reliability, facilities, customer satisfaction**