

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Dnw Barberboy Sumobito)**

ABSTRAK

Oleh :

**Wisnu Asrul Pradana
1961130**

Dosen Pembimbing :

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Dnw *Barberboy* Sumobito. Penelitian ini menggunakan metode penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasinya adalah pelanggan Dnw Barberboy Sumobito dengan minimal potong sebanyak dua kali yang berjumlah 90 orang. Teknik pengambilan sampel data penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Analisis Data menggunakan analisis regresi sederhana dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COSTUMER SATISFACTION
(Study On Costumer Dnw Barberboy Sumobito)

ABSTRACT

By :

Wisnu asrul pradana
1961130

Advisor :

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

This study aims to determine and explain the effect of service quality on customer satisfaction for Dnw Barberboy Sumobito customers. This study uses explanatory research methods using a quantitative approach. The population is customers of Dnw Barberboy Sumobito with a minimum cut of twice, totaling 90 people. The sampling technique for this research data used accidental sampling. Data analysis used simple regression analysis and hypothesis testing as well as the coefficient of determination with the help of SPSS version 25. Based on the results of the study, it shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction. Therefore the higher the quality of service, it will increase customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction