

## ABSTRAK

### **Ade Faturrahman 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *The Fays Barbershop* di Kota Tasikmalaya. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Siliwangi**

Peneliti sebelumnya melakukan wawancara kepada 10 orang pengguna jasa *The Fays Barbershop* dengan Metode penilaian. Yaitu ; Sangat Puas, Puas, Biasa, Tidak Puas , Sangat Tidak Puas. Serta alasan mengapa memberikan nilai tersebut. Dari hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa adanya keluhan sebesar 50% akan kualitas pelayanan yang bisa menyebabkan dampak yang serius terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *The Fays Barbershop* di kota Tasikmalaya, dimana kualitas pelayanan sangat penting dalam peningkatan mutu perusahaan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang didapatkan melalui survey kuesioner dari konsumen *The Fays Barbershop* di kota Tasikmalaya. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan Rumus Slovin dengan populasi 275 orang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 73 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji persyaratan analisis, uji asumsi dasar, uji hipotesis dan koefisien determinasi menghasilkan bahwa Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) *The Fays Barbershop* di Kota Tasikmalaya. hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Besar pengaruh yang didapatkan dari koefisien determinasi menghasilkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,394 yang berarti 39,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

***Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen***

## ABSTRACT

**Ade Faturrahman 2023, The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of *The Fays Barbershop* in Tasikmalaya City Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University**

Ade Faturrahman 2023. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of The Fays Barbershop in Tasikmalaya City. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University

The researcher previously conducted interviews with 10 service users of The Fays Barbershop using the assessment method. That is ; Very Satisfied, Satisfied, Average, Dissatisfied, Very Dissatisfied. As well as the reasons why giving that value. From the results of the interviews, the researchers concluded that 50% of complaints about service quality could have a serious impact on customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at The Fays Barbershop in the city of Tasikmalaya, where service quality is very important in improving company quality.

The method used in this research is a quantitative method. The data source used in this study is a primary data source obtained through a questionnaire survey from consumers of The Fays Barbershop in the city of Tasikmalaya. To determine the sample size, you can use the Slovin Formula with a population of 275 people. The number of samples used were 73 respondents.

Based on the results of the study using the requirements analysis test, basic assumption test, hypothesis testing and the coefficient of determination results that the results of the regression analysis show that service quality (X) has a significant effect on customer satisfaction (Y) The Fays Barbershop in Tasikmalaya City. This proves that one way to satisfy consumers is to provide the best possible service. The magnitude of the influence obtained from the coefficient of determination produces an R2 value of 0.394 which means 39.4% customer satisfaction is influenced by the variable service quality. The remaining 60.6% is influenced by other variables that have not been examined in this study.

***Keywords: service quality, customer satisfaction***