

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENS SALON DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

RAHMADHI MERSYAH INDRA SETIAWAN

Bens Salon merupakan salah satu salon terkemuka di Bandar Lampung, Bens Salon dituntut untuk selalu menyediakan layanan jasa terbaik untuk memuaskan konsumennya. Salah satu caranya adalah dengan menyediakan jasa perawatan yang lengkap seperti perawatan rambut, wajah serta *reflexiology*. Semua perawatan yang ditawarkan juga dikerjakan oleh tenaga kerja yang profesional. Tidak seperti kebanyakan salon pada umumnya yang hanya dikhususkan untuk perempuan saja, Bens Salon juga menyediakan berbagai macam jasa perawatan untuk para laki-laki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Bens Salon di Bandar Lampung. Penelitian ini mengambil sampel 100 orang konsumen Bens Salon. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t dimana nilai t variabel kinerja pelayanan jasa sebesar $10,058 > 1,984$ t tabel dan nilai R square = 0,508 atau 50,8% sedangkan selebihnya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Saran untuk Bens Salon di Bandar Lampung yaitu agar pihak perusahaan dapat mempersiapkan materi yang lebih untuk dapat mendesain ulang interior ruangan di Bens Salon dan menyediakan fasilitas yang lebih baik.

Kata kunci: Kinerja pelayanan jasa dan kepuasan konsumen