

ABSTRAK

Perkembangan bisnis jasa *wedding organizer* saat ini sedang berkembang pesat, di Bandung sendiri semakin banyak perusahaan yang menawarkan jasa pengelolaan pesta pernikahan. Pesatnya pertumbuhan jumlah penyedia jasa *wedding organizer* diikuti dengan tingginya minat penggunaan jasa *wedding organizer*. Hal tersebut membuat persaingan bisnis penyedia jasa *wedding organizer* memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Mengingat pentingnya kepuasan konsumen dan kualitas layanan merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Kaizen WO Bandung.

Kaizen WO yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *wedding organizer* yang ada di Bandung. Data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa Kaizen WO Bandung. Responden pada penelitian ini berjumlah 126 responden. Data kemudian diolah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kaizen WO Bandung. Selain itu berdasarkan persepsi konsumen, kualitas layanan dan kepuasan konsumen Kaizen WO Bandung berada pada kategori tinggi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, *Wedding Organizer Bandung*