

ABSTRAK

Pada saat ini tidak hanya wanita yang mendambakan peneampilan menarik dan rapi, para pria juga ingin selalu tampil menarik dan rapi, salah satunya adalah penampilan gaya rambut. Salah satu jasa yang bergerak di bidang potong rambut adalah Barberpop, barberpop adalah *barbershop* yang bergerak di bidang jasa potong rambut khusus pria dan mempunyai tagline *barbershop with premium service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Barberpop Bandung.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen kualitas pelayanan yang terdiri dari yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dari variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

Populasi yang dipakai adalah pelanggan Barberpop, akan tetapi dikarenakan jumlahnya tidak diketahui maka pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, sehingga didapat 100 responden. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis deskriptif sebesar 81,2% untuk variabel *reliability*, 76,05% variabel *responsiveness*, 81,8% variabel *assurance*, 55% variabel *empathy*, dan 80,2% variabel *tangible*. Serta 77,4% untuk variabel kepuasan konsumen. Secara parsial variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk secara simultan hasilnya variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 44,5% terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Jasa