

ABSTRAK

DR.BARBER merupakan tempat potong rambut yang pertama kali mengusung atau membuat inovasi tempat potong rambut modern (*barbershop*) di kawasan Telkom University. Peneliti menjadikan DR.BARBER sebagai objek penelitian karena saat ini DR.BARBER menjadi salah satu *barbershop* yang mengalami peningkatan dan penurunan drastis pula setiap bulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di DR.BARBER. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan dalam menjual produknya, tumbuh dan berkembang. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Hipotesis dari penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan”.

Objek penelitian ini adalah DR.BARBER. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling* dengan populasi yaitu Pelanggan DR.BARBER. Analisis data ini menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian dilakukan dengan uji parsial (uji t) dan menghasilkan kesimpulan bahwa hipotesis nol ditolak. Dengan begitu diketahui bahwa kepuasan pelanggan wisata dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya Pengelola DR.BARBER diharapkan bisa mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan serta selalu menjaga kondisi kawasan serta kenyamanan sekitar DR.BARBER

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Barbershop*