

ABSTRAK

Persaingan yang kompetitif kini tengah dialami oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam penyewaan gedung. Meskipun potensi pasar besar, namun hanya perusahaan yang mampu membaca keinginan pelanggan yang akan memenangkan persaingan bisnis. KADIN Kota Bandung menyadari bahwa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa unit pengelolaan gedung KADIN Kota Bandung yang berjumlah 220 konsumen, dengan sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara keseluruhan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 17,731 lebih besar dari F_{tabel} yang sebesar 2,455 dan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapat variabel *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KADIN Kota Bandung.

Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan keputusan pembelian sebesar 0,562 atau 56% dan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya sumber daya manusia, ekonomi dan budaya.

Perusahaan harus mempertahankan prestasi kinerja, untuk menjaga kepercayaan konsumen kepada perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (*tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*), Kepuasan Pelanggan.