

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di *Custom Shop Guitars* Bandung. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap *Custom Shop Guitars* Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara random dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari *Custom Shop Guitars* Bandung.

Hasil Pengukuran Gap (kesenjangan) mengenai kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang dapat melihat sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *Custom Shop Guitars* Bandung dibandingkan dengan kualitas pelayanan *Custom Shop Guitars* Bandung dengan hasil rata-rata skor total harapan adalah 2,46 dan rata-rata skor total kinerja 2,56.

Pihak *Custom Shop Guitars* Bandung perlu meningkatkan mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan pelayanan dan komunikasi baik antara karyawan dengan konsumen/pelanggan yang sudah ada agar kepuasan konsumen/pelanggan lebih dapat meningkat lagi. Disamping itu dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen/pelanggan, *Custom Shop Guitars* Bandung hendaknya menambah cara pemberian atau pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan agar lebih efektif dan efisien serta *Custom Shop Guitars* Bandung lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang diharapkan dan mempunyai keinginan untuk kembali.