

## ABSTRAK

Pada zaman sekarang, kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan sepatu bukan hanya sebagai kebutuhan penggunaan, melainkan juga sebagai hobi dan juga menjadi sumber penghasilan. Dengan beragamnya jenis kebutuhan masyarakat akan sepatu, maka muncul kebutuhan akan perawatan sepatu. Bentuk perawatan sepatu yang ada sekarang jasa cuci sepatu. Salah satu jasa cuci sepatu yang ada di Bandung adalah BPW *Clean*. BPW *Clean* memberikan pelayanan jasa cuci sepatu sesuai dengan kebutuhan pelanggan. BPW *Clean* ada untuk memberikan layanan cuci sepatu secara langsung, dengan memberikan kualitas pelayanan yang bagus dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari harapan, kinerja, perbandingan, pengalaman, konfirmasi dan diskonfirmasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data Kualitas Pelayanan cuci sepatu BPW *Clean* memperoleh persentase sebesar 90% termasuk dalam kategori sangat puas. Persentase tertinggi berada pada dimensi *Tangible*, *Assurance*, dan *Emphaty*, yang mendapatkan hasil yang sama sebesar 91% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cuci sepatu BPW *Clean* dinilai baik oleh pelanggan. Sedangkan pada variabel Kepuasan Pelanggan berada dalam kategori sangat puas dengan persentase sebesar 90%. Pada hasil uji hipotesis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan membuktikan memiliki pengaruh positif yang signifikan sebesar 29,1%. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan kepada BPW *Clean* agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus dalam hal *tangible*, sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, BPW *Clean*.