

ABSTRAK

Kebutuhan akan pakaian sudah menjadi gaya hidup dan identitas bagi seseorang, sehingga meningkatkan permintaan di dunia fashion. Hal ini menyebabkan terjadinya peningkatan pada bisnis clothing. Salah satu bisnis clothing yang sedang berkembang di Jawa Barat yaitu HANGOVER. Pada jaman zaman sekarang selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih brand clothing. Penelitian ini berisi analisis kualitas pelayanan pada HANGOVER di Bekasi. HANGOVER merupakan sebuah usaha brand lokal yang berdiri pada tahun 2015. Kualitas pelayanan tentu menjadi faktor penting untuk keberlangsungan bisnis ini.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang diberikan HANGOVER kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 120 orang yang pernah berkunjung ke clothing store HANGOVER di Bekasi yang pernah berkunjung ke clothing store HANGOVER, laki-laki dan Perempuan dewasa berusia diatas 18 tahun dan dibawah 55 tahun., dan memiliki penghasilan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara survei menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner berskala liker yang berisi 24 item. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan cara dokumentasi referensi-referensi yang mendukung penelitian. Teknik analisis data yang digunakan terdiri melakukan pengujian instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian menggunakan analisis statistik deskriptif sebagai pengujian hipotesis penelitian. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 25.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan HANGOVER tahun 2023 atas persepsi customer tentang kualitas pelayanan clothing store HANGOVER adalah baik. Hal ini terlihat dari nilai mean total kualitas pelayanan yang mencapai 4,35. Nilai ini menunjukkan bahwa customer merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hangover. Namun jika dilihat kembali dari beberapa complain customer yang dibahas pada Bab 1, HANGOVER perlu mencari tahu faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, HANGOVER