

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arfa Barbershop Perumnas Condongcatur”

Raden Danang Bintang Leksanan
NIM : 141130026

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
(bintangleksanan@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Arfa Barbershop Perumnas Condongcatur.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan