



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Megawati Utami
44215010046
Pengaruh *Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Ladies IQ Studio.*
Bibliografi : 5 bab 116 hal + lampiran + 20 buku + 7 jurnal

ABSTRAK

Gaya hidup selalu mengalami perubahan seiring perkembangan zaman, karena perubahan yang semakin berkembang menjadikan gaya hidup saat ini menjadi suatu kebutuhan masyarakat, yang mengacu kepada modernitas. Hal ini sudah terjadi di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Salah satu kemajuan dari perkembangan zaman saat ini adalah gaya hidup yang di padukan oleh perkembangan teknologi seperti *Beauty Care* yang dipacu oleh sifat individu khususnya kaum wanita yang selalu ingin terlihat menarik, cantik, dan kekinian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan *Ladies IQ Studio*.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivis, dengan pendekatan kuantitatif metode yang survey. Subjek Pada Penelitian ini adalah pelanggan *Ladies IQ Studio*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 81 orang, yang mana semuanya adalah pelanggan *Ladies IQ Studio*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dan studi kepustakaan serta mempelajari buku-buku referensi yang berkaitan dengan pemasalahan penelitian.

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan sangat penting untuk menunjang kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 41,2%. Hasil kesimpulan dari penelitian ini memperoleh hasil persentase tertinggi dari variabel X yaitu dimensi Tangible (Berwujud) dan yang terendah yaitu dimensi assurance (Jaminan) dengan persentase 13,40%. Sedangkan pada variabel Y persentase tertinggi dimiliki oleh dimensi Harga dengan persentase 17,20%, dan yang terendah dimiliki oleh dimensi suasana 10,70%. Studi dalam penelitian ini merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Saran dalam penelitian ini adalah tingkatkan kembalikan assurance (jaminan) dan suasana yang sudah diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan lebih merasa aman, terjamin, dan nyaman setiap kali melakukan treatment di *Ladies IQ Studio*. Meskipun nilai persentase yang dimiliki memperoleh hasil yang positif, namun alangkah baiknya jika perusahaan melakuklakan pelatihan ulang kepada setiap karyawannya, untuk meningkatkan pola komunikasi karyawan dengan pelanggan.



Kata Kunci : *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Sciences Majoring Public
Relations
Megawati Utami
44215010046

Influence of Quality Services to Customer Satisfaction of Ladies IQ Studio
Bibliography : 5 chapter 116 pages + attachments + 20 Books + 7 Journals

ABSTRACT

Lifestyle has always changed as the time progresses, because the growing change makes the current lifestyle a community needs, referring to modernity. It has been happening all over the world, including Indonesia. One of the progress of today's developments is the lifestyle that is combined with the development of technology such as Beauty Care that is driven by individual traits, especially women who always want to look attractive, beautiful, and contemporary. The purpose of this research is to know the influence of quality service services to the customer satisfaction of Ladies IQ Studio.

This research uses a positivity paradigm, with a quantitative approach to the method of surveying. The subject at this research is the customer of Ladies IQ Studio. Respondents in this study as many as 81 people, all of whom were Ladies IQ Studio customers. The data in this study is using accidental sampling. Accidental sampling is a coincidence-based sampling technique, and literature study and study of reference books related to research studies.

The result of this research is to demonstrate that the quality of service factor is very important to support customer satisfaction with percentage of 41.2%. The result of this study received the highest percentage result of variable X which is the dimension Tangible (tangible) and the lowest is the dimension of Assurance (guarantee) with a percentage of 13.40%. While in the Y variable the highest percentage is owned by the price dimension with a 17.20% pensentase, and the lowest is owned by a 10.70% mood dimension. The study in this study is a method used to determine the extent of the quality of service services to customer satisfaction.

The advice in this study is to increase back Assurance and the atmosphere that has been given to the customer, so that customers feel safe, assured, and

comfortable to do treatment at Ladies IQ Studio. Despite the percentage value that has had to tighten; eh positive results, but it would be good if the company did a retraining to each of its employees, to improve the communication pattern of employees with customers.



Keywords: influence service quality, customer satisfaction.