

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Barbershop MAXX Di Pekanbaru

Oleh

AIDINAL SAHID

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada barbershop MAXX di Pekanbaru. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara populasi pada semua orang yang menggunakan jasa barbershop MAXX cabang jalan Arifin Ahmad Square, dengan jumlah sampel sebanyak 115 responden dengan menggunakan metode *probability sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara penyebaran kuisioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Secara simultan kualitas pelayanan dari bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Regresi Berganda*