

ABSTRAK

Rara Chintya Paramita, Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual (Studikasuk pada Konsumen *Makeup Artist* Depok). Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu pelayanan jasa. Hal ini dikarenakan apabila para konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak akan kembali menggunakan jasa. Adanya kondisi tersebut menuntut agar pihak penyedia jasa berusaha melakukan pengukuran kepuasan konsumen agar mengetahui secara detail variabel-variabel apa saja dalam suatu layanan yang dapat membuat konsumen merasa tidak puas. Setelah mengetahui detail permasalahan yang muncul maka dilakukan upaya perbaikan dengan menggunakan metode *Servqual*, dimana suatu kualitas pelayanan *Servqual* tersebut akan dinilai berdasarkan lima dimensi yakni dimensi bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan. Penelitian ini menggunakan kuisioner dan melibatkan 100 responden sebagai sample penelitian. Penelitian ini dilakukan pada konsumen *makeup artist* Depok dengan hasil nilai kepuasan konsumen sebesar 4,403 dengan nilai harapan maksimal yaitu 5, maka gap yang didapat adalah -0,597 sehingga masih jauh dari taraf kesalahan nol.

Kata kunci : Metode Servqual, Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Rara Chintya Paramita, CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS USING SERVQUAL(CASE STUDY ON CONSUMER DEPOK MUA). Health and Beauty Studies Program, Faculty of Technique, State University of Jakarta. 2019.

Consumer satisfaction is the most important thing that must be achieved in a ministry services. This is because if consumers are not satisfied with the services provided, then it is possible customers will not come back to use the services. The existence of these conditions demand that service providers trying to do the measurement of customer satisfaction in order to know in detail what variables in a service that can make consumers feel dissatisfied. After knowing the detail problems that arise then made efforts to repair using *Servqual* method, where a *Servqual* service quality will be assessed based on five dimensions, namely the dimensions is tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This research uses a questionnaire and involved 100 respondents as research samples. The research was conducted on consumers makeup artist Depok with the results of the consumer satisfaction value of 4.403 with a maximum expectation value of 5, the gap obtained is -0.597 so that it is still far from the zero error level.

Keywords : Servqual method , consumer satisfaction, service quality