

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota kreatif dengan potensi sumber daya manusia kreatif terbesar. Bandung adalah salah satu kota yang cukup kondusif untuk mengembangkan industri kreatif. Industri kreatif yang diunggulkan di kota Bandung salah satunya berada dibidang *fashion*. Bidang *fashion* itu sendiri terdiri dari beberapa cabang, diantaranya adalah pakaian, aksesoris, hingga gaya rambut. Dengan adanya fenomena itu di kota Bandung mulai bermunculan *barbershop* untuk memenuhi kebutuhan konsumen pria yang memperhatikan penampilan salah satunya penampilan rambutnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen di Rock n' Roll Haircutting Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden adalah orang yang pernah menggunakan jasa Rock n' Roll Haircutting Bandung sebanyak 385 responden.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 70,5%. Secara parsial, variabel responsivitas dan wujud tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel jaminan memiliki pengaruh yang sangat besar secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayan Rock n' Roll Haircutting Bandung dan kepuasan konsumen Rock n' Roll Haircutting Bandung dinilai baik oleh responden. Rock n' Roll Haircutting Bandung diminta untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang keramahan karena hal tersebut memiliki pengaruh yang besar untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen Rock n' Roll Haircutting Bandung.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, regresi linear berganda