

## ABSTRAK

**Sari Arrizqi: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Memilih Layanan Jasa Creambath di Chetrine Salon. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan.2024**

Peletian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Wanita terhadap layanan jasa creambath di chetrine salon Jl Halat Kel No 76C Kota Matsum III Medan Kota.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan bulan November Tahun 2023. Lokasi penelitian ini di Jl Halat Kel No 76C Kota Matsum III Medan Kota. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 orang responden dalam waktu 1 bulan. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel snowball sampling yang dimana peneliti memulai dengan memilih satu atau dua responden awal, kemudian peneliti memperluas sampel dengan mengumpulkan data dari pengunjung yang datang di bulan November, lalu di batasi dalam rentang waktu 14-21 November 2023 sebanyak 30 orang responden membeli layanan jasa creambath yang menjadi fokus penelitian. instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dengan pertanyaan terkait lima dimensi SERVQUAL (service quality) : kualitas layanan, kebersihan salon, profesionalisme staf, ketepatan waktu dan ketersediaan produk layanan menggunakan Skala Likert: SP(5), CP(4), P(3), KP(2), TP(1) digunakan dalam penyebaran angket.

Hasil penelitian menunjukkan skor kepuasan konsumen mencapai 118,36 % dengan standar deviasi sebesar 84,49%. Skor terendah kepuasan konsumen sebesar 87% sedangkan skor tertinggi mencapai 125%. faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen memilih layanan jasa creambath di chetrine salon adalah kualitas layanan dengan skor tertinggi 83,80%, diikuti oleh profesiobnalisme staf 81,1%, kebersihan ruangan 80%, ketepatan waktu 79,16%, dan ketersediaan produk layanan 74,16%. Dengan demikian, kesimpulan penelitian penunjukkan bahwa faktor kualitas layanan menjadi aspek utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Chetrine Salon.

**Kata kunci: Analisis, Tingkat Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

**Sari Arrizqi: Analysis of Consumer Satisfaction Levels in Choosing Creambath Services at Chetrine Salon. Thesis. Medan State University Faculty of Engineering.2024**

*This research aims to determine the level of satisfaction of female consumers with creambath services at Chetrine salon Ji Halat Kel No 76C Kota Matsum III Medan City.*

*This research is quantitative descriptive. This research was conducted in November 2023. The location of this research was Jl Halat Kel No 76C, Matsum III City, Medan City. The population in this study was 120 respondents within 1 month. Sampling used a snowball sampling technique where the researcher started by selecting one or two initial respondents, then the researcher expanded the sample by collecting data from visitors who came in November, then limited it to the time period 14-21 November 2023 to 30 respondents purchasing creambath services which are the focus of the research. The research instrument used was a questionnaire with questions on five dimensions of SERVQUAL (service quality), namely service quality, salon cleanliness, staff professionalism, timeliness and availability of service products using a Likert Scale: SP(5), CP(4), P(3), KP(2), TP(1) are used in distributing questionnaires.*

*The research results showed that the consumer satisfaction score reached 118.36% with a standard deviation of 84.49%. The lowest score for consumer satisfaction was 87%, while the highest score reached 125%. The factor that most influences the level of consumer satisfaction with creambath services at Chetrine Salon is service quality with the highest score of 83.80%, followed by staff professionalism 81.1%, room cleanliness 80. %, timeliness 79.16%, and service product availability 74.16%. Thus, the research conclusion shows that the service quality factor is the main aspect that influences consumer satisfaction at Chetrine Salon*

**Keywords: Analysis, Consumer Satisfaction Level**