

## ABSTRAK

Yenni Novelita Lumban Gaol: *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Praktek Pengelolaan Usaha Rias Di SMK Negeri 1 Beringin*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan. 2018.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan siswa di pengelolaan usaha rias SMK Negeri 1 Beringin belum cukup baik yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas Jasa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan harga. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan emosi (*emotional factor*).

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Beringin. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sampel dari penelitian ini sebanyak 68 orang pelanggan yang datang ke Pengelolaan Usaha Kecantikan SMK N 1 Beringin. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang terdiri dari 50 pernyataan.

Hasil dari penelitian ini adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pengelolaan usaha rias SMK Negeri 1 Beringin adalah faktor harga yaitu 69,61 % pada kategori sangat suka. Kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan usaha rias SMK Negeri 1 Beringin berdasarkan kualitas jasa tergolong pada kategori suka yaitu 61,64 %. Kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan usaha rias SMK Negeri 1 Beringin berdasarkan kualitas pelayanan tergolong pada kategori sangat suka yaitu 59,87 %. Kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan usaha rias SMK Negeri 1 Beringin berdasarkan emosi tergolong pada kategori suka 65,56%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Jasa, Harga, Pelayanan, Emosi