

ABSTRAK

Arif, Muhammad Hasymi. 2022. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Colour Box Karaoke Banjarmasin”. Skripsi. Program Studi S-1 Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1) Mahfuzil Anwar (2) Devi Rusvitawati.

Tujuan penelitian ini untuk mengantisipasi persaingan, Colour Box Karaoke Banjarmasin sebagai salah satu tempat hiburan Karaoke yang cukup besar, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dengan maraknya tempat hiburan sejenis tidak akan mengurangi tingkat pengunjung. Ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi secara dominan terhadap kepuasan jasa/layanan pada pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin.

Dalam penelitian ini mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Colour Box Karaoke Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Colour Box Karaoke Banjarmasin yang tercatat dalam 3 bulan terakhir sebanyak lebih kurang 170 pelanggan. Sampel penelitian yang akan digunakan adalah teknik random sampling yaitu 25% dari populasi..

Secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa adanya pengaruh pelayanan yang signifikan dengan dimensi *reability*/ keandalan, *responsivennes*/ ketanggapan, *emphaty*/ perhatian, *assurance*/ keyakinan, dan *tangibles*/ kasatmata terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Colour Box Karaoke Banjarmasin.

Kata Kunci: pelayanan dimensi *reability*/ keandalan, *responsivennes*/ ketanggapan, *emphaty*/ perhatian, *assurance*/ keyakinan, dan *tangibles*/ kasatmata, kepuasan pelanggan