**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NANI *WEDDING DECORATION***

**DI KECAMATAN DELITUA**

**ABSTRAK**

**TRI HERIANA**

**NPM. 163114025**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen nani *wedding decoration* di delitua. seluruh konsumen nani *wedding decoration* di Delitua dari tahun 2019 sampai dengan Maret 2020 yang berjumlah 300 orang. sampel pada penelitian ini adalah sejumlah 75 orang teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple random sampling*, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrument pengambilan data menggunakan dokumentasi, angket dan pengamatan langsung kelapangan. Hasil penelitian ini menunjukan persamaan regresi sebagai berikut Y = 3,454 + 0,564X, yang artinya kualitas pelayanan bisnis mempengaruhi kepuasan konsumen pada nani *wedding decoration* di kecamatan Delitua. Selanjutnya dilakukan pengujian dengan uji t, diketahui hasil thitung 21,957 dan ttabel 1,66 yang artinya kualitas pelayanan jasa berpengaruh sicara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen nani *wedding decoration*.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Konsumen.

***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE SERVICE TO NANI WEDDING DECORATION SATISFACTION SATISFACTION***

***IN DELITUA DISTRICT***

***ABSTRACT***

**TRI HERIANA**

**NPM. 163114025**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction nani wedding decoration in delitua. all nani wedding decoration consumers in Delitua from 2019 to March 2020 totaling 300 people. The sample in this study was a number of 75 sampling techniques using simple random sampling, this type of research is quantitative research. Data collection instruments using documentation, questionnaires and direct observation of spaciousness. The results of this study show the following regression equation Y = 3.454 + 0.564X, which means the quality of business services affects consumer satisfaction in nani wedding decoration in Delitua sub-district. Then the t test was done, it was known that the results of tcount 21.957 and ttable 1.66, which means that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction and wedding decoration*.

***Keywords:*** *Service Quality, Consumer Satisfaction*