

## ABSTRAK

Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan pelanggan atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap pelayanan prima yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak *service excellence* terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan Populasi didalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan Salon Strawberry Jember dengan sampel pelanggan yang digunakan sebanyak 96 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Service Excellence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon Strawberry Jember.

Kata kunci: *Service Excellence*, dan kepuasan pelanggan.



## ABSTRACT

Service basically can be said as an action and treatment or a way of serving others to fulfill their needs and wants. The level of customer satisfaction with a service can be measured by comparing consumer expectations for the excellent service that they want with the reality they receive or feel. This study aims to determine the impact of service excellence on customer satisfaction. This type of research uses quantitative descriptive with the population in this study are all customers of the Strawberry Salon Jember with a sample of 96 customers who used purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that Service Excellence has a significant impact on customer satisfaction at the Strawberry Salon Jember.

Keywords: Service Excellence, and customer satisfactio.

