

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan kualitas yang disediakan oleh perusahaan jasa dekorasi pernikahan Rustic Decoration Medan (RDM). Studi ini dilatarbelakangi oleh belum adanya evaluasi sistematis terhadap kualitas pelayanan selama lima tahun operasionalnya RDM, padahal dinamika persaingan dalam industry dekorasi semakin meningkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk memetakan prioritas perbaikan dan menilai tingkat kepuasan secara komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pelanggan aktif dalam kurun waktu Oktober hingga Desember 2024. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki tingkat kesesuaian terendah sebesar 65%, sementara dimensi *empathy* memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 88,88%. Nilai indeks kepuasan pelanggan (CSI) sebesar 39,66% mengindikasikan bahwa ekspektasi pelanggan belum terpenuhi secara optimal. Temuan pada kuadran I IPA menempatkan aspek ketepatan waktu dan daya tanggap karyawan sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis bagi pengelolaan layanan RDM serta menjadi rujukan untuk peningkatan kualitas layanan di sektor jasa dekorasi pernikahan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, IPA, CSI

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with the quality of service provided by the Rustic Decoration Medan (RDM) wedding decoration service company. This study is motivated by the absence of a systematic evaluation of service quality during the five years of RDM's operation, even though the dynamics of competition in the decoration industry are increasing. This study uses a quantitative approach using the SERVQUAL method to measure 5 dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) are used to map improvement priorities and assess satisfaction levels comprehensively. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 50 respondents who were active customers in the period October to December 2024. The results of the analysis showed that the reliability dimension had the lowest level of conformity of 65%, while the empathy dimension obtained the highest level of conformity of 88.88%. The customer satisfaction index (CSI) value of 39.66% indicates that customer expectations have not been optimally met. The findings in quadrant I of IPA place the aspects of punctuality and employee responsiveness as the main priority for improvement. The results of this study are expected to provide strategic contributions to the management of RDM services and become a reference for improving service quality in the wedding decoration service sector.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, IPA, CSI*