

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di perusahaan Klik Aqiqah Bandung, apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pada perusahaan Klik Aqiqah Bandung, dan bagaimana cara perusahaan dalam menangani hambatan yang terjadi pada perusahaan tersebut. Dimana hal ini akan mempengaruhi penjualan perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Dimana penulis melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung ke lapangan. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah uji *credibility* dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, *member check*, perpanjangan pengamatan dan peningkatan ketekunan.

Hasil penelitian ini adalah a) kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan menunjukkan hasil yang baik, dimana perusahaan menonjolkan pelayanan yang profesional dengan menggunakan metode *service quality*. b) terdapat beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan pada perusahaan. Perusahaan berfokus pada harapan dan kebutuhan konsumen dan akan selalu menanyakan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. c) namun, perusahaan memiliki beberapa hambatan terkait pemahaman pelanggan, serta kendala fasilitas transportasi yang menunjang mobilitas perusahaan. d) dalam mengatasi hambatan, perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawannya agar bisa memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada pelanggan Klik Aqiqah Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kebutuhan Pelanggan, Harapan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to find out how the quality of service in the company Klik Aqiqah Bandung, what are the supporting factors and inhibiting factors in the company Klik Aqiqah Bandung, and how the company handles the obstacles that occur in the company. Where this will affect company sales and customer satisfaction levels.

This research uses qualitative research methods with descriptive analysis research types. Where the author collects data by means of interviews, observation and documentation directly to the field. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion verification. The data validity technique used is the credibility test using source triangulation techniques, method triangulation, member check, extended observation and increased persistence.

The results of this study are a) the quality of service provided by the company shows good results, where the company emphasizes professional service using the service quality method. b) there are several factors supporting service quality in the company. The company focuses on consumer expectations and needs and will always ask for customer satisfaction with the services provided. c) however, the company has several obstacles related to customer understanding, as well as constraints on transportation facilities that support company mobility. d) in overcoming obstacles, the company provides training to its employees so that they can provide a deeper understanding to Klik Aqiqah Bandung customers.

Keywords: Service Quality, Customer Requirements, Customer Expectations.