

## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA SEWA ALAT PESTA, TENDA DAN DEKORASI PADA SEJATI *DECORATION* KERTOSONO

Prayoga Bagus Krisbiantoro  
[Oyoga9544@gmail.com](mailto:Oyoga9544@gmail.com)

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing: Dr. Djunaedi, SE, MM

Dr. Budi Rahayu, SE, MM.

Penelitian ini di latar belakang dengan permasalahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menyewa jasa alat pesta, tenda dan decoration di sejati decoration kertosono. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa sewa alat pesta, tenda dan dekorasi pada sejati decoration kertosono Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menjelaskan sejauh mana hubungan antar variabel saling berpengaruh dengan menguji kebenaran hipotesisnya menggunakan data berupa angka. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 36 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling dengan kriteria berjenis kelamin laki-laki atau perempuan dan yang pernah menggunakan jasa sejati decoration kertosono. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan wawancara. Dari hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa sewa alat pesta, tenda, dan decoration kertosono.

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

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF PARTY EQUIPMENT RENTAL SERVICES, TENT AND DECORATION IN SEJATI DECORATION KERTOSONO

Prayoga Bagus Krisbiantoro  
[Oyoga9544@gmail.com](mailto:Oyoga9544@gmail.com)

Faculty of Economics, Kadiri University

Advisor Lecturer : Dr. Djunaedi, SE, MM

Dr. Budi Rahayu, SE, MM.

*This research is motivated by the problem of service quality on customer satisfaction who rents party equipment, tents and decoration services in the true decoration kertosono. This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction of party equipment rental services, tents and decorations in the true decoration kertosono. This type of research is quantitative which explains the extent to which the relationship between variables has an effect on each other by testing the truth of the hypothesis using data in the form of numbers. This study used a sample of 36 respondents. Sampling using purposive sampling technique with criteria for male or female gender and who have used the services of true decoration kertosono. Data collection methods used are questionnaires and interviews. From the results of this test, it can be concluded that partially the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. And simultaneously the service quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction of party equipment rental services, tents, and decoration of Kertosono.*

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction