

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEDDING
ORGANIZER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS WEDDING ORGANIZER UD. DANA PELAMINAN DI
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN)**



SKRIPSI

Diajukan kepada
Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

OLEH :

**SAIMA PUTRI TANJUNG
NIM : 19090041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WEDDING*
ORGANIZER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS *WEDDING ORGANIZER* UD. DANA PELAMINAN
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN)**



SKRIPSI

Diajukan kepada


Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

OLEH :

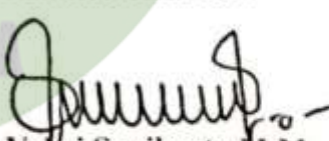
SAIMA PUTRI TANJUNG

NIM : 19090041

PEMBIMBING I


Andy Hakim, M.M
NIP.198609252019031009

PEMBIMBING II


Vefri Sugiharto, M.M
NIP. 198702082019031003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saima Putri Tanjung
NIM : 19-09-0041
Semester / T.A : VIII (Delapan) / 2023
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Tempat / Tgl Lahir : Janjimanahan, 10 Mei 2001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer* UD.Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan)” adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang terbuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Agustus 2023

:hormat Saya




Saima Putri Tanjung
Nim. 19090041

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Saima Putri Tanjung, NIM. 19090041 dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer* UD.Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan)”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

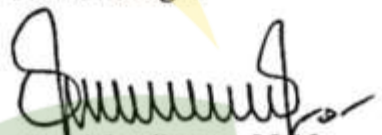
Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I


Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009

Panyabungan, Agustus 2023

Pembimbing II


Velri Sugiharto, M.M
NIP. 198702082019031003

STAIN MADINA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer* UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan)**” a.n. Saima Putri Tanjung, NIM. 19090041, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 23 Agustus 2023.

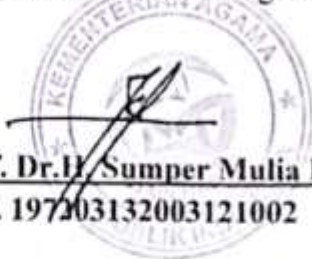
Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Ketua Sidang/Penguji I		23/08/23
2.	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Sekretaris Sidang/Penguji II		23/08/23
3.	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Penguji III		23/08/23
4.	Mufti Fahrizal Harahap, M.M NIP. 198903292020121009	Penguji IV		23/08/23

Mandailing Natal, Agustus 2023

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal


Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag

NIP. 197203132003121002

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis bersyukur atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Kedua, Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan (kebodohan) ke zaman yang terang benderang (penuh dengan ilmu pengetahuan).

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer* UD. Dana Pelaminan Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan)”, hal ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
2. Bapak Andy Hakim, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan serta senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik .
3. Bapak Vebri Sugiharto, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh bapak\ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
5. Kepada Bapak Muhammad Ardiansya, M.M selaku penasehat Akademik saya, terimakasih atas saran dan masukan selama proses perkuliahan.

6. Seluruh informan dalam penelitian ini yang telah memberikan data dan informasi terkait judul penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terutama kepada ibu dan ayah saya yang selalu menjadi penyemangat dan tak hentinya memberikan doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungannya sehingga penulisan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kakak saya tenti, ina, sudah dan adik-adik saya paisal, edo, dana yang selalu mensupport dan menjadi teman diskusi yang baik.
9. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mensupport saya serta bantuan meterialnya.
10. Sahabat seperjuangan dan seperjalanan Fitri Husni Pulungan dan teman-teman lainnya yang telah mendukung, memotivasi, menghibur, dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
11. Sahabat seperjuangan Program Manajemen Bisnis Syariah tahun akademik 2019, khususnya MBS-B yang senantiasa memberikan arahan, masukan, keritik dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya selaku penulis dan umumnya bagi masyarakat juga bagi kampus tercinta, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA)

Panyabungan, Agustus 2023

Penulis



SAIMA PUTRI TANJUNG

NIM : 19-09-00-41

ABSTRAK

Saima Putri Tanjung (Nim 19090041). **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer* UD. Dana Pelaminan Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan).** Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah elemen utama untuk bertahan dalam bisnis, memenangkan persaingan. Pemenuhan konsumen semakin sebagai kekhawatiran bagi pengusaha dalam memajukan metodologi pelayanan mereka, sehingga kepuasan konsumen ditempatkan sebagai tujuan utama bisnis. Sebagai konsumen *wedding organizer* profesional, Anda harus menjalankan konsep pemasaran, yang akan memberikan kepuasan kepada klien Anda. Karna akan sulit bagi konsumen *wedding organizer* untuk membayar bila mereka gagal memenuhi klien mereka. Sebagai lembaga bantuan, banyak pesaing memiliki layanan yang diberikan, terlepas dari apakah mereka sesuai dengan harapan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Pemilihan pendekatan kuantitatif ini didasarkan pada data-data yang diperoleh dari usaha dagang, baik dari kusioner, observasi, dokumen-dokumen, dan wawancara sebagai sumber pendukung untuk menganalisis data. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan *wedding organizer* terhadap kepuasan konsumen pada UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 66 responden, hasil penelitian mendukung hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan, hal ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} 3,318 sebesar lebih besar dari pada t_{tabel} ($n=66$, 5%) 1,668 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besar pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 14,5% Sedangkan sisanya sebesar 85,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kabupeten Labuhanbatu Selatan.

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

ABSTRAK

Saima Putri Tanjung (Nim 19090041). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Wedding Organizer* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Wedding Organizer UD. Dana Pelaminan Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan*). Service quality and customer satisfaction are the main elements to stay in business and win the competition. Customer fulfillment is increasingly becoming a concern for entrepreneurs in advancing their service methodology, so that customer satisfaction is placed as the main business goal. As a professional wedding planner, you must implement a marketing concept that will satisfy your clients. Because it will be difficult for wedding organizer consumers to pay if they fail to meet their clients. As an aid agency, many competitors own the services they provide, regardless of whether they match consumer expectations. This type of research is quantitative research. Quantitative research emphasizes objective phenomena and is studied quantitatively. The selection of this quantitative approach is based on data obtained from trading businesses, both from questionnaires, observations, documents, and interviews as supporting sources for analyzing data. The purpose of this study was to determine how much influence the level of service quality of wedding organizers has on customer satisfaction at UD. Dana Pelaminan in South Labuhanbatu Selatan. Based on research conducted on 66 respondents, the results support the first hypothesis that service quality has a positive effect on service satisfaction, this is done using simple linear regression analysis. This research was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction at UD. Dana Pelaminan in South Labuhanbatu Selatan. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction with a t-count value of 3.318 which is greater than t-table ($n = 66.5\%$) 1.668 and a significance value of $0.000 < 0.05$. These results indicate that H_a is accepted and H_o is rejected, meaning that the service quality variable (X) has a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). The results of this study indicate that the influence of the service quality variable on customer satisfaction is 14.5%, while the remaining 85.5% is influenced by other factors not included in this study. The conclusion of this study is that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction in Labuhanbatu Selatan District.

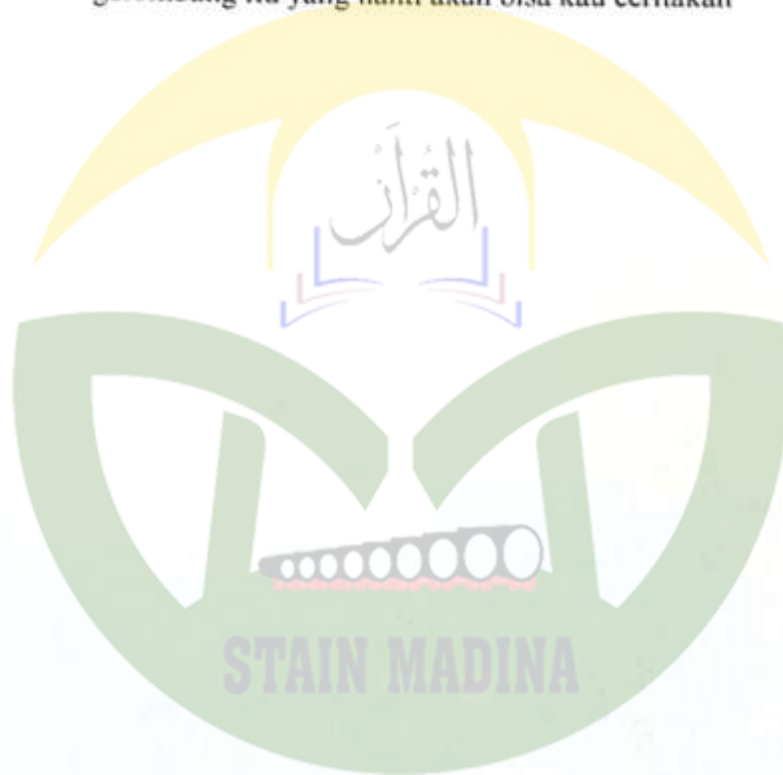
Keywords : *Service Quality, Wedding Organizer, Consumer Satisfaction*

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

“Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu sama yang engkau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

MOTTO

DAFTAR

ISI

i

DAFTAR

TABEL

iv

DAFTAR

GAMBAR

v

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 1

C. Batasan Masalah..... 1

D. Rumusan Masalah 1

E. Tujuan Penelitian 1

F. Manfaat Penelitian 1

G. Defenisi Operasional Variabel 1

BAB II KAJIAN TEORI 7

A. LANDASAN TEORI..... 7

1. Konsep Pelayanan..... 7

a. Pengertian Pelayanan..... 7

b. Kualitas Pelayanan..... 8

c. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam 10

d. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Ekonomi Islam..... 11

2. Kepuasan Konsumen 13

a. Pengertian konsumen..... 13

b. Konseptualisasi kepuasan konsumen..... 16

c. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam 17

d. Pengukur Kepuasan Konsumen..... 18

e. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	20
f. Indikator Kepuasan Konsumen	20
3. Wedding organizer (WO)	21
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	23
C. Kerangka Berpikir	25
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Uji Analisis Data	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastitas.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Parsial (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Data (Temuan)	35
1. Deskripsi Karakteristik Responden	35
2. Uji Analisis Data.....	36
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	45
B. Uji Asumsi Klasik.....	46
1. Uji Normalitas.....	46
2. Uji Heteroskedastitas	Error! Bookmark not defined.
C. Pengujian Hipotesis	46
1. Regresi Linier Sederhana.....	46
2. Uji Parsial (Uji T)	46
3. Uji Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

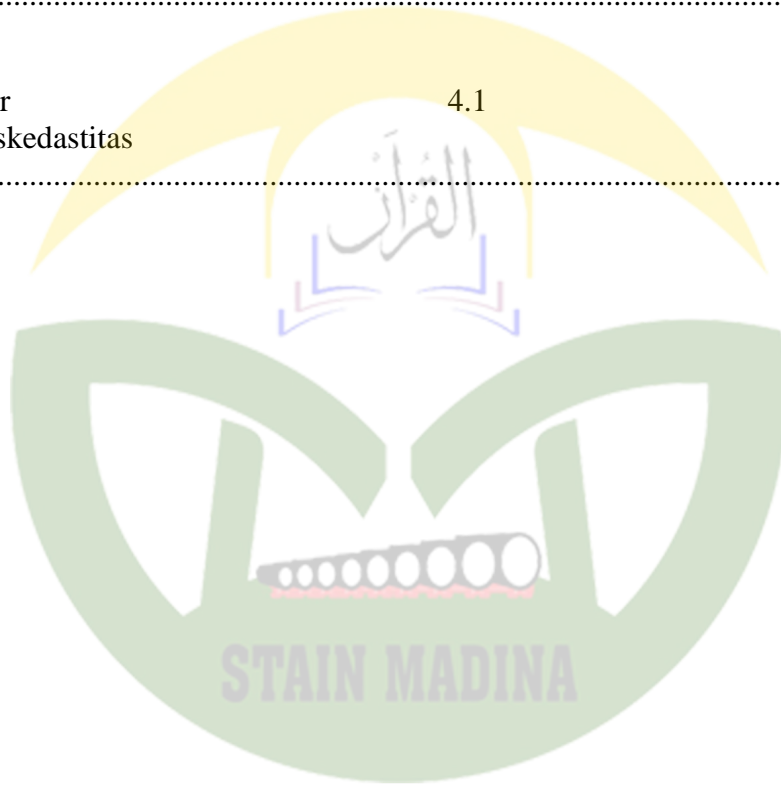
BAB V PENUTUP	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen <i>Wedding organizer</i> tahun 2017-2021	3
Tabel 3.1 Skor Jawaban Skala	29
Table 3.2 Kisi-kisi kuesioner	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	36
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	38
Tabel 4.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	39
Tabel 4.9 Coefficients Regresi Linear Sederhana.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Persial (Uji t)	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar Berpikir	2.1	Kerangka
.....		
25		
Gambar Heteroskedastitas	4.1	Uji
.....		
40		



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha di Indonesia disaat ini menunjukkan arah yang menentramkan. Ditegaskan dengan semakin banyaknya unsur- unsur usaha yang ikut dan juga dalam bidang tenaga kerja dan produk dari kecil jadi sangat besar. Dalam dunia bisnis yang kejam di masa modern ini, ada banyak konsumen produk maupun layanan yang mereka miliki.

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah elemen utama untuk bertahan dalam bisnis, memenangkan persaingan. Pemenuhan konsumen semakin sebagai kekhawatiran bagi pengusaha dalam memajukan metodologi pelayanan mereka, sehingga kepuasan konsumen ditempatkan sebagai tujuan utama bisnis. Guna lebih memajukan kualitas layanan yang tinggi, organisasi pertukaran harus menawarkan layanan yang sanggup diakui dan dirasakan konsumen sesuai maupun melampaui apa yang diharapkan konsumen.

Beberapa variabel menjadi penyebabnya untuk suatu bisnis perdagangan untuk dapat mendapatkan tempat khusus di hati masyarakat, misalnya bagaimana seorang pengusaha memutuskan untuk memangkas biaya, kemudian, pada saat itu, membentuk citra merek yang kuat dan efektif. kemajuan dan, menawarkan kualitas dukungan yang luar biasa dan memuaskan tentang bantuan yang ramah, selalu ada apabila perlu untuk memberikan, jawaban kerja terbaik, mahir untuk setiap konsumen (Wardani, 2011:02).

Dengan peningkatan gaya hidup dan kebutuhan masyarakat akan konsumen *wedding organizer* yang muncul, konsumen mempunyai banyak opsi lain dan semakin tertentu dalam memutuskan.

Oleh karna itu, penyelenggara *wedding organizer* secara keseluruhan mesti dapat mengetahui informasi sebanyak apa yang diharapkan, maupun terus menaikkan, keharmonisan dengan klien untuk membedakan kembali kebutuhan mereka, baik buat disaat ini maupun buat harapan di kemudian hari.

Guna menciptakan kepuasan konsumen, bisnis perdagangan harus ada pilihan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Pemenuhan konsumen sanggup dilakukan dari penghargaan konsumen dari konsumen. Semakin baik peringkatnya, terus menjadi tinggi kepuasan konsumen tidak dapat dipisahkan dari bantuan dari dalam industri yang sedang berubah, khususnya bantuan SDM- nya.

Kegiatan untuk memenuhi konsumen adalah menawarkan dukungan yang besar kepada konsumen. Dapat dilihat jika ada sebagian perihal yang dapat memberikan kepuasan konsumen, khususnya harga bantuan yang terdiri dari harga barang, harga pelayanan, harga personal, dan biaya konsumen total yang terdiri dari pengeluaran keuangan, pengeluaran waktu, pengeluaran kerja, dan pengeluaran pikiran (Kotler, 2000).

Mendapatkan jika kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan pemenuhan konsumen yang akan mempengaruhi perubahan kapasitas bisnis (Boulding et al, 1993). Ada pun hasil penelitian yang berupaya mengungkap jalinan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen ini cukup bervariasi. Seperti yang ditunjukkan oleh (Tjiptono, 2008) kualitas pelayanan ialah derajat kehebatan yang diharapkan dan penguasaan atas derajat kehebatan itu, untuk memuaskan keinginan konsumen.

Meskipun demikian, ada kontras seperti yang ditunjukkan oleh Bloemer et. Al (1998) dimana pengujian ini menunjukkan kalau mutu dorongan pengaruhi kepuasan konsumen.

Wedding organizer merupakan suatu pelayanan yang memberikan khusus secara pribadi yang bertujuan untuk membantu calon pengantin dari mulai perencanaan (*planning*) sampai tahap pelaksanaan. Salah satu usaha yang berjalan selama perayaan adalah *wedding organizer* UD. Dana Pelaminan, yang bekerja di bidang pendampingan dengan organisasi melalui hiasan *wedding organizer*, aqiqah, tunangan, khitanan, dan acara lainnya. *wedding organizer* ini memberikan tenda, panggung, pakaian *wedding organizer*, tata rias, dan orgen, yang bisa diajukan kepada konsumen. Seperti kenyamanan, memberikan pelayanan terbaik, serta kenyamanan saat memanfaatkan pelayanan *wedding organizer* UD. Dana Pelaminan Pelaminan dengan tujuan agar semua kebutuhan konsumen terpenuhi, akhirnya muncul perasaan puas.

Tabel 1.1
Jumlah Konsumen *Wedding Organizer* UD. Dana Pelaminan Pelaminan
Periode Tahun 2017 – 2021

No.	Tahun	Jumlah Konsumen
1.	2017	48
2.	2018	47
3.	2019	39
4.	2020	30
5.	2021	26
	Jumlah	190

Sumber: Data konsumen wedding organizer UD. Dana pelaminan di kabupaten labuhanbatu selatan

Dari informasi di atas yang disajikan dalam tabel, kita melihat jumlah konsumen *wedding organizer* yang dijaga oleh UD. Dana Pelaminan. Dari tahun 2017 terlihat jumlah konsumen yang mengatasi konsumen *wedding organizer* yaitu 48 konsumen dalam setahun. Pada tahun 2018 jumlahnya turun menjadi 47 konsumen, dan pada tahun berikutnya pada tahun 2019 jumlah konsumen turun sebagai 39 konsumen dalam setahun, dan pada tahun 2020 jumlah konsumen berkurang sebanyak 30 konsumen, pada tahun 2020 virus Corona mulai muncul, dan pada 2021 jumlah konsumen meningkat berkurang menjadi 26 konsumen pada 2021, Corona virus berkembang. jadi bisa dibilang dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 jumlah konsumen *wedding organizer* di UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Sebagai konsumen *wedding organizer* profesional, Anda harus menjalankan konsep pemasaran, yang akan memberikan kepuasan kepada klien Anda. Karna akan sulit bagi konsumen *wedding organizer* untuk membayar bila mereka gagal memenuhi klien mereka. Sebagai lembaga bantuan, banyak pesaing memiliki layanan yang diberikan, terlepas dari apakah mereka sesuai dengan harapan konsumen.

Oleh karena itu, konsumen *wedding organizer* diharapkan untuk terus menjaga kepercayaan konsumen dengan lebih mengembangkan kualitas bantuan dan memberikan kantor untuk meningkatkan kepuasan konsumen. *Wedding organizer* harus dengan susah payah menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan, dan meningkatkan pemenuhan dengan layanan dan fasilitas yang diberikan.

Tentang ini sengaja dilakukan oleh pemilik pelayanankonsumen *wedding organizer* guna memenuhi pemenuhan pasangan suami istri yang direncanakan. Dengan munculnya berbagai perusahaan pertukaran, konsumen semakin diizinkan untuk memilih cocok kebutuhan mereka, dan konsumen memberikan area kekuatan untuk memiliki kekuatan dalam melakukan konsumenan, dengan pesaing yang begitu besar, konsumen perkawinan wajib bisa penuhi konsumen ini. melaksanakan riset dengan judul: "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEDDING ORGANIZER TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS WEDDING ORGANIZER UD. DANA PELAMINAN PELAMINAN DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN)**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan terkadang kurang memuaskan konsumen.
2. Pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang).
3. Besarnya pengaruh kuliatas pelaynan dalam Kepuasan konsumen pada *wedding organizer* UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
4. Terdapat banyak pesaing usaha dagang dalam penyediaan pelayanan, khususnya untuk pelayanan *wedding organizer*.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan pembatasan dalam pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam laporan ini, agar penyusunan dan pembahasan

penulisan dapat terfokus dan terarah dengan jelas. Adapun pembatasan masalah yang akan disajikan adalah:

1. Pelayanan yang diberikan terkadang kurang memuaskan konsumen.
2. Pelayanan yang kurang responsif (daya tanggap masih kurang).
3. Besarnya pengaruh kuliatas pelaynan dalam Kepuasan konsumen pada *wedding organizer* UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di rumuskan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah apakah pengaruh tingkat kualitas pelayanan *wedding organizer* terhadap kepuasan konsumen pada UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh tingkat kualitas pelayanan *wedding organizer* terhadap kepuasan konsumen pada UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ada 2 manfaat praktis dan manfaat teoritis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pihak penulis

Mengetahui tentang kepuasan konsumen yang baik, dan kedepannya akan dijadikan acuan untuk meningkatkan kemampuan diri menjadi sumber daya manusia yang berkompeten dalam bidang pemasaran serta, mampu memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen yang ada dan mempertahankannya maupun yang baru. Peka terhadap permasalahan konsumen dan memberikan solusi yang ada kaitannya dengan *wedding organizer* terhada kepuasan konsumen dari teori para ahli sehingga dapat memberikan pola pikir struktur dalam pemecahan masalah

yang dihadapi pada masa sekarang maupun masa depan nanti yang akan di hadapi.

b. Bagi Pemilik bisnis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi terkait dengan *wedding organizer* dalam mengalami kepuasan dan meningkatkan kinerja khususnya yang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan *wedding organizer* terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi dan referensi untuk mengadakan penelitian sama dengan mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini baik bersifat melanjutkan atau melengkapi.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadikan referensi dan ilmu pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang terkait pada masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

G. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel menurut **Sugiyono (2015)** adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

- a. Menurut **Fandy Tjptono (2017)** mendefinisikan kualitas pelayanan atau jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.
- b. Menurut **Kotler dan Keller (2017)** menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.