

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa Analla Make Up Artist di Kota Palembang serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam industri jasa, khususnya di bidang tata rias, karena berkaitan langsung dengan loyalitas dan keberlanjutan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 96 responden yang pernah menggunakan layanan Analla Make Up Artist. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid ( $r$  hitung  $> 0,201$ ), dan reliabilitas dinyatakan sangat tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,926. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM keseluruhan sebesar 92,75 yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Dimensi pelayanan yang paling dominan adalah reliability (keandalan), dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 93,75, yang mencerminkan kepuasan pelanggan terhadap profesionalitas dan ketepatan waktu layanan. Sementara itu, dimensi empathy memperoleh nilai terendah, meskipun masih dalam kategori sangat baik. Kesimpulannya, pelanggan merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Analla Make Up Artist. Peneliti menyarankan agar usaha terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, serta meningkatkan aspek empati dengan lebih mempersonalisasi pengalaman pelanggan untuk meningkatkan loyalitas di masa depan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Layanan Jasa, Make Up Artist