

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan PT Hero Supermarket, Tbk., yang berada di Gatot Subroto. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Yamane, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terhadap pengaruh yang signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain supermarket, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan