ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Carrefour Lebak-Bulus, Jakarta. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Carrefour Lebak-Bulus. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*,

Dari hasil pengambilan sample hingga pengujian dengan menggunakan analisa kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pemberian jasa adalah suatu kualitas jasa yang meliputi Keandalan, Tanggap, Keyakinan / Jaminan, Empati dan berwujudnya suatu jasa. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada jasa lain dengan lingkup penelitian yang lebih luas dan dalam periode yang lebih lama.

Kata kunci : kepuasan pelanggan