

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen, yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas konsumen. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 konsumen Ceriamart Kebayoran Lama yang beralamat di jalan Simpruk 1 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

pengujian hipotesis menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain ritel, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : pelayanan, kepuasan konsumen.

