

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart. Penulis membatasi lingkup permasalahan hanya di toko Alfamart Jonggol. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 50 orang pelanggan Alfamart Jonggol. Metode pengumpulan data sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan regresi linear.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart. Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya yang sehubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan pada perusahaan dengan bidang usaha selain ritel minimarket dengan lingkup yang lebih luas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA