

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Ritel Hero Supermarket Tbk Godean dengan melihat dari pengaruh yang signifikan dari kinerja pelayanan dan harapan terhadap kepuasan pelanggan.

Mengenai cara untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Ritel Hero Supermarket Tbk Godean dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Hasil dari penelitian ini adalah apabila kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan semakin tinggi maka akan berpengaruh searah terhadap kepuasan pelanggan, baik secara individu ataupun secara serempak. Dari hasil regresi pada penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai dari kinerja dan harapan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Ritel Hero Supermarket Godean Tbk adalah *variabel assurance dan responsiveness*.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research is know the effect of quality service on customer satisfaction in Ritel Company Hero Supermarket Tbk Godean in Yogyakarta. Quality service that was delivered by Hero Supermarket Godean showed connection is significant that there were One of the group is between quality service and service delivery. So that it needs to be analysis.

To explain how to identify the effect of quality service on customer satisfaction in Hero Supermarket Godean by using five dimension of quality services (SERVQUAL) that is *reliability, tangibles responsiveness, assurance* and *emphaty*.

The result this research is that there were connection between quality services specification and service delivery they are five quality service dimension, when quality services more concieted will be influential about customer satisfaction, especially in variable assurance and responsiveness.

Key word : quality service, customer satisfaction