

ABSTRAK

EMILIANA. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Indomaret di Desa Kolam*. Dibimbing oleh Drs. Vinsensius Matondang, MBA dan Asmara Wildani Pasaribu S.Sos,MM..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Desa Kolam. Penelitian ini mengkaji lima dimensi kualitas layanan: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data dari 123 responden pelanggan yang dipilih secara acak. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert dan data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. *Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. *Tangibles* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. Secara simultan *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. Memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77,5%.

Kata kunci: kualitas layanan, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

EMILIANA. Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Indomaret Stores in Kolam Village. Supervised by Drs. Vinsensius Matondang, MBA and Asmara Wildani Pasaribu S.Sos,MM..

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. This study examines five dimensions of service quality: reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. The research method uses a quantitative approach with data from 123 randomly selected customer respondents. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale and the data is analyzed using descriptive statistical techniques and multiple linear regression. The results of the study indicate that reliability has a positive but insignificant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Assurance has a negative and insignificant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Tangibles have a positive but insignificant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Responsiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Simultaneously, reliability assurance, tangibles, empathy, and responsiveness have a positive and significant effect on customer satisfaction at Indomaret Desa Kolam. Contributing to customer satisfaction by 77.5%.

Keywords: service quality, reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, customer satisfaction.