

ABSTRAK

Alfiyatun. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Toko Basmalah cabang Besuk). Skripsi, Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid, Paiton Probolinggo. Pembimbing : (I) Deddy Junaedi, M.AB, (II) Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Toko Basmalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Basmalah cabang Besuk. Yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan data berupa kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 20 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan toko Basmalah cabang Besuk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15,3% sedangkan sisanya 84,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.