

Abstraksi

Tujuan ~ Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan besarnya pengaruh *Services Quality* (kualitas layanan) terhadap *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan) Carrefour Golden City (GoCi) Mall Surabaya dan seberapa besar pengaruh tersebut berdampak pada strategi industri *retail* sejenis.

Desain / Metodologi Riset ~ Jenis penelitian yang digunakan adalah *konklusif eksperimental* yang digunakan untuk menguji hipotesis kerja yakni untuk meneliti pengaruh *Services Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Carrefour GoCi Mall Surabaya sedangkan pola hubungan antar variabel yang digunakan adalah kausal. Data yang digunakan adalah data primer dari kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang diberikan melalui metode *Judgemental Sampling*.

Temuan ~ *Services Quality* ditemukan mempunyai pengaruh yang positif terhadap *Customer Satisfaction* yang didapatkan dari persamaan regresi linier sederhana.

Keterbatasan penelitian ~ Pada penelitian ini ruang lingkup bahasan yang diteliti dibatasi hanya pada permasalahan pengaruh *Services Quality* terhadap *customer satisfaction*.

Implikasi praktis ~ Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *services quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Carrefour Golden City. Ini berarti jika *services quality* yg diberikan oleh Carrefour Golden City dinilai baik atau berkualitas maka pelanggan akan merasa puas dan bisa loyal kepada Carrefour Golden City, pelanggan yang loyal akan merekomendasikannya kepada orang lain sehingga volume penjualan dari Carrefour Golden City akan meningkat.