

ABSTRAKSI

Saat ini masyarakat menginginkan segala sesuatu yang serba mudah dan cepat, begitu juga dengan berbelanja. Suatu bentuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang kini amat mudah dilakukan, hal ini antara lain karena mal, hypermarket, dan pusat perbelanjaan yang semakin banyak di sejumlah tempat. Minimarket tidak hanya mengandalkan barang-barang yang dijual, tetapi ada faktor-faktor lain yaitu pelayanan, kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan yang diberikan Indomaret. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 105 responden dengan metode pengambilan sampel Non Probability Sampling dengan jenis judgmental sample. Skala pengukuran data yang digunakan adalah numerical scale.

Hasil hipotesis kerja diperoleh bahwa nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar 12,930. Maka t hitung signifikan lebih besar dari α sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang berarti bahwa kualitas layanan (KP) mempengaruhi kepuasan pelanggan (KP) pada Indomaret di Surabaya. Nilai koefisien determinasi (R^2) dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0,619 atau 61,9% yang berarti bahwa variasi variabel kualitas layanan mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan pada Indomaret di Surabaya.