

ABSTRAK

Syaputri Asrina Febriani (14134069/2014) : Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada Swalayan Budiman Cabang Pondok Padang.

Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Swalayan Budiman Cabang Pondok terhadap kepuasan pelanggan di kota Padang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang dilakukan dalam mengumpulkan data-data yang menunjang tugas akhir ini adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu populasi dan teknik sampling. Terdapat 5 dimensi yang membentuk kualitas pelayanan yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan hasil analisis data TCR tertinggi pada dimensi Keandalan dengan rata-rata 3,58 atau TCR 71,60% dan yang paling rendah adalah Ketanggapan dengan rata-rata 3,49 atau TCR 69,80%. Untuk setiap dimensi TCR berada di atas 71%. Sehingga menurut kriteria kepuasan konsumen terhadap pelayanan Swalayan Budiman Cabang Pondok Padang Baik.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan