

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Di Plaza Andalas Padang

Oleh : Ronald Desriko/2012

Indutri retail terus berkembang di Indonesia. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia jumlah pebisnis retail terus bertambah dan terciptalah persaingan didalam bisnis tersebut. Untuk memenangkan persaingan salah satu yang harus di lakukan pebisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Department Store. dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Department Store dan untuk melihat bagai mana pengaruh dari masing- masing dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Department Store.

Penelitian ini digolongkan pada penelitian deskriptif kuantitatif yakni Penelitian Deskriptif bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu dan Kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian berupa angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Populasi adalah orang yang pernah berbelanja di Ramayana Department Store Padang dan sampelnya berjumlah 200 responden.

Hasil penelitian dengan $\alpha = 0.05$ menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ramayana department store. Hal ini tidak di ikuti oleh dimensi kualitas pelayanan, dari 5 dimensi kualitas pelayanan hanya 3 yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sementara 2 dimensi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.