

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, kebutuhan masyarakat akan tempat berbelanja semakin hari semakin meningkat. Berbelanja merupakan salah satu bentuk kepuasan seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Karena kebutuhan hidup seseorang semakin hari semakin meningkat, yang akhirnya diwujudkan oleh para pelaku bisnis ritel di Indonesia yang mengkhususkan diri pada bisnis pasar modern seperti borma toserba. Semakin banyak usaha retail yang bertumbuh sehingga pelaku bisnis retail juga dituntut untuk menyediakan Pelayanan yang berkualitas sehingga konsumen akan merasa nyaman dan dapat diharapkan menjadikan konsumen yang puas dan loyal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Borma Toserba Kota Bandung. Dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Borma Toserba kota Bandung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner atau angket yang telah diisi oleh konsumen Borma Toserba kota Bandung. Pengambilan sampel sebanyak 100 orang konsumen dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *simple random sampling*.

Metode penelitian dalam skripsi ini yaitu dengan metode Deskriptif Verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji koefisien korelasi, dan Uji koefisien Determinasi. Pengujian hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Borma Toserba Kota Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

In this era of globalization, people's need for a place to shop is increasing day by day. Shopping is one form of one's satisfaction in everyday life. Because the needs of one's life are increasing day by day, which is finally realized by retail business players in Indonesia who specialize in modern market businesses such as borma toserba. More and more retail businesses are growing so that retail business actors are also led to provide quality services so that consumers will feel comfortable and can be expected to make satisfied and loyal consumers.

The purpose of this study was to explain the effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Borma Toserba Bandung City. Where the independent variable in this study is the quality of service and the dependent variable is customer satisfaction. This research was conducted at Borma Toserba Bandung City.

Data collection methods used by distributing questionnaires or questionnaires that have been filled out by consumers of Borma Toserba Bandung City. Sampling of 100 consumers using the Probability Sampling technique with simple random sampling method.

The research method in this thesis is descriptive verification method with the analysis used includes validity test, reliability test, simple linear regression test, correlation coefficient test, and coefficient of determination test. Hypothesis testing with partial test (t test) with the results of the study showed that there was a significant influence between service quality and customer satisfaction at Borma Toserba Bandung.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.