

## **ABSTRAK**

**Oktaviana Hadaningrum. 2018116109. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Alfamart Anggrek 3 Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sahid Jakarta. Dibawah bimbingan Hj. Uuh Sukaesih Ir, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alfamart Anggrek 3 Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan. Objek penelitian ini adalah masyarakat atau pengunjung toko Alfamart yang berada pada Anggrek 3 Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan. Populasi yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu *Accidental Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Alfamart Anggrek 3 Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya agar kepuasan dari pelanggan terus meningkat.

Kata Kunci: Alfamart, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

**ABSTRACT**

***Oktaviana Hadaningrum. 2018116109. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Alfamart Anggrek 3, Setiabudi District, South Jakarta. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Sahid University, Jakarta. Under the guidance of Hj. Uuh Sukaesih., Ir., M.Si.***

*This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Alfamart Anggrek 3, Setiabudi District, South Jakarta. The object of this research is the public or visitors to the Alfamart store located in Orchid 3, Setiabudi District, South Jakarta. The population studied in this study were 100 respondents. The sampling technique used in this study is Non Probability Sampling, namely Accidental Sampling. The analytical method that used in this study is Simple Linear Regression Analysis. The results showed that service quality had a significant effect on customer satisfaction. This shows that Alfamart Anggrek 3, Setiabudi District, South Jakarta must provide the best quality service to its customers so that customer satisfaction continues to increase.*

***Keywords: Alfamart, Costumer Satisfaction, Service Quality.***