

**PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GARDENA DEPARTEMENT STORE DAN  
SUPERMARKET YOGYAKARTA**

**Wulan Kinasih Dewi**

**Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Retail Service Quality* yang terdiri dari aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta menganalisis dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Gardena Departement Store dan Supermarket Yogyakarta. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada 100 responden yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Gardena Departement Store dan Supermarket Yogyakarta. Besar pengaruh yang ditimbulkan ( $R^2$ ) oleh kelima variabel ini secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya sebesar 0,785 atau 78,5%, sedangkan sisanya sebesar 21,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *Retail Service Quality*, kepuasan pelanggan.

***THE EFFECT OF RETAIL SERVICE QUALITY ON CUSTOMER'S  
SATISFACTION OF GARDENA DEPARTEMENT STORE AND  
SUPERMARKET YOGYAKARTA***

***Wulan Kinasih Dewi***

***Abstract***

*Service quality is an expected level of excellence and control over the level of excellence to get customer satisfaction. The purpose of this study was to determine whether Retail Service Quality consisting of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy affect customer satisfaction and analyze the most dominant dimensions in influencing customer satisfaction in the Gardena Department Store and Supermarket Yogyakarta. The survey was conducted using a questionnaire that was distributed directly to 100 respondents selected based on purposive sampling technique. Meanwhile, testing was carried out using multiple regression analysis. The results showed that the variables of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policies on service quality had a positive and significant influence on customer satisfaction in the Gardena Department Store and Supermarket Yogyakarta. The magnitude of the effect caused ( $R^2$ ) by these five variables together on the dependent variable is 0.785 or 78.5%, while the remaining 21.5% is influenced by other variables not examined in this study.*

***Keywords:*** Retail Service Quality, customer satisfaction.