

**PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MIROTA KAMPUS
YOGYAKARTA**

Ratna Pujawati

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 Mirota Kampus Yogyakarta. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada 100 responden yang dipilih berdasarkan tehnik *puposive 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 Mirota Kampus Yogyakarta. Besar pengaruh yang ditimbulkan (R^2) oleh kelima variabel ini secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya sebesar 0,980 atau 98%, sedangkan sisanya sebesar 2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Retail Service Quality, Kepuasan Pelanggan.*

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF RETAIL SERVICES ON
CUSTOMER SATISFACTION OF MIROTA KAMPUS
YOGYAKARTA**

Ratna Pujawati

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 is to determine whether the Retail Service Quality which consists of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policies affect customer satisfaction and analyze the most dominant dimensions in influencing customer satisfaction at Mirota Yogyakarta Campus. The survey was conducted using questionnaires that were 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 policy on service quality had a positive and significant influence on customer satisfaction at Mirota Yogyakarta Campus. The magnitude of the effect caused (R^2) by these five variables together on the dependent variable is 0.980 or 98%, while the remaining 2% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Retail Service Quality, Customer Satisfaction.