

**PENGARUH DIMENSI *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI CV SAMOEDRA SWALAYAN
TEMANGGUNG**

Fany Hapsari Ningtiyas

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi *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 CV Samoedra Swalayan. Jenis penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. 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, uji t, uji f, dan analisis. 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 CV Samoedra Swalayan Temanggung. Besar pengaruh yang ditimbulkan (R^2) oleh kelima variabel ini secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya sebesar 0,795 atau 79,5 %, sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

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

***THE EFFECT OF RETAIL SERVICE QUALITY DIMENSION ON
CUSTOMER SATISFACTION AT CV SAMOEDRA SWALAYAN
TEMANGGUNG***

Fany Hapsari Ningtiyas

Abstract

This study aims to determine whether the dimensions of Retail Service Quality which consist of physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving and policies affect customer satisfaction and analyze the most dominant dimension in influencing customer satisfaction at CV Samoedra Swalayan. This type of research used quantitative data analysis. The survey was conducted using a questionnaire that was distributed directly to 100 respondents who were selected based on purposive sampling technique. Meanwhile, testing was carried out using multiple regression analysis, t test, f test, and 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 effect on customer satisfaction at CV Samoedra Swalayan Temanggung. The amount of influence generated (R²) by these five variables together on the dependent variable is 0.795 or 79.5%, while the remaining 20.5% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Retail Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction