

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. Obyek penelitian ini adalah konsumen di wilayah Kecamatan Wirobrajan yang pernah berbelanja di Toko Indomaret. Teknik pengambilan sampel menggunakan *metode non probability sampling* khususnya *convenience sampling* dan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa. 1) Variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 2) Variabel *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 3) Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 4) Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. 5) Variabel *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret. dan 6) Variabel *Tangibles* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Indomaret.

Kata Kunci: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles