ABSTRAK

YANTI. 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Kapuas*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Syariah. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary AZ, MA (II) H. Abdul Gafur, Lc, MA.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya Alfa*mart* sehingga penulis tertarik untuk mengetahui tentang pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas. Namun, setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam menilai pelayanan yang mereka rasakan atas kepuasan konsumen yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu (*kualitas*) suatu produk, baik itu berupa barang maupun jasa yang mereka konsumsi. Salah satunya Alfa*mart* Kapuas.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas, untuk mengetahui diantara kelima variabel pelayanan tersebut variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini adalah *field research*, adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Alfa*mart* Kapuas. Jumlah populasi yang digunakan tidak terbatas. Dalam penelitian ini sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas sesuai dengan uji F dimana Fhitung > Ftabel (12,950 > 1,91). *Tangible* menjadi variabel yang paling dominan memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas sesuai dengan uji t dimana thitung (5,658 > 1,66055).