

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan konsumen sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan atau sebuah toko, karena tanpa konsumen, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan, perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan perusahaan atau toko dalam meningkatkan pendapatan jangka panjang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Pengembangan toko Syafaat Sonorejo ?, 2) Komponen kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik) manakah berpengaruh paling dominan terhadap pengembangan toko Syafaat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Untuk mengkaji apakah faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap pengembangan pada toko Syafaat Sonorejo di kota Surabaya. 2) Untuk mengetahui komponen kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) yang berpengaruh paling dominan terhadap pengembangan Toko Syafaat Sonorejo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang menyatakan hubungan sebab akibat, diantar variabel X (kualitas pelayanan) akan mempengaruhi variabel Y (Pengembangan Toko) yang diteliti secara sistematis dan akurat.

Objek yang menjadi sampel dalam Penelitian ini adalah konsumen pada *Toko Syafaat Sonorejo Surabaya*, populasi dari penelitian ini berjumlah 1000 orang dan sampel yang diambil sebanyak 10% dari 1000 adalah 100 orang dengan taraf kesalahan 5%, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan instrument peneliti digunakan skala likert. Sedangkan teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan program SPSS.

Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variable x) terhadap kejadian lainnya (variable y) dimana rumus statistik yang digunakan adalah Linier Multiple Regression (regresi linier berganda).