

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MINIMARKET ORANJE DI SIDOARJO**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINIMARKET ORANJE DI SIDOARJO** “ adapun maksud dari penelitian yang ditulis adalah untuk mengetahui tingkat yang dimunculkan dari berbagai aspek cara yang dilakukan pemilik minimarket ,untuk menganalisa dan memprediksi variabel kriteria dari beberapa nilai

responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible terhadap kepuasan pelanggan yang berkunjung serta berbelanja di Minimarket Oranje Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah berkunjung ke Minimarket Tembalang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode accidental sampling dan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Dari kesimpulan di atas penulis dapat memberikan beberapa saran dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari pemilik / karyawan minimarket .