

## ABSTRAK

Kepuasan Konsumen merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi produsen yang bergerak dibidang Bisnis khususnya diperusahaan retail PT. Indomarco Prismaatama (Indomaret), karena dengan timbulnya kepuasan konsumen akan membuat konsumen melakukan pembelian ulang di Indomaret, dengan demikian perusahaan akan mampu mempertahankan usahanya agar tetap berjalan. Untuk dapat membuat rasa puas terhadap konsumen salah satunya adalah dengan pelayanan yang baik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret Pangkemiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Indomaret Pangkemiri Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan menggunakan populasi seluruh konsumen Indomaret yang berbelanja di Indomaret pangkemiri, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS.

Hasil penelitian dengan metode kuantitatif diperoleh hasil secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Indomaret Pangkemiri Sidoarjo tergolong sangat baik dari 100 responden, diketahui sebagian besar konsumen menjawab sangat setuju dalam menilai kepuasan konsumenn dengan mean sebesar 4,29 dan presentase 86%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen Indomaret Pangkemiri