

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model regresi analisis linear berganda dengan jumlah responden sebanyak 96 reponden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya, dikarenakan semakin bagus pelayanan yang diberikan akan semakin membuat konsumen puas dan nyaman. Variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya, dimana konsumen akan merasa puas jika kinerja karyawan itu bagus. Sedangkan secara simultan semua variabel independen baik itu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Grosirshop_Stuff di Simpang Rangkaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen