

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif. Ukuran sampel sebanyak 100 responden, yang diperoleh dari Gramedia World Palembang satu tahun sebelumnya, dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan margin kesalahan 10% dan memenuhi kriteria penelitian. Pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) digunakan untuk menentukan ukuran sampel menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Data dikumpulkan menggunakan metode analitik yang validitas dan reliabilitasnya diverifikasi sebelum analisis melalui analisis regresi linier dengan IBM SPSS *Statistics*. Kepuasan pelanggan terbukti mengalami peningkatan yang signifikan dan positif seiring dengan makin baiknya kualitas pelayanan yang disajikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji-t dengan tingkat signifikansi sedikit di bawah 0,001, yang menunjukkan bahwa hipotesis penelitian valid. Nilai koefisien determinasi (R^2) senilai 0,675 turut memperlihatkan bahwa sebesar 67,5% perubahan pada kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan selisih 32,5% berasal dari faktor luar yang tidak diteliti. Seiring meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan, kepuasan pembeli pun akan turut terangkat. Besarnya peranan ini mendorong harapan agar Gramedia World Palembang senantiasa mengevaluasi dan memperbaharui mutu layanannya demi menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan serta membangun ikatan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Ritel.*

ABSTRACT

Service quality is one of the most important factors in determining customer satisfaction, because the services offered by a company can influence customer perceptions of the products or services they receive. This study used quantitative and descriptive methods. A sample size of 100 respondents, obtained from Gramedia World Palembang one year earlier, was calculated using the Slovin formula with a 10% margin of error and met the research criteria. Purposive sampling was used to determine the sample size using a non-probability sampling technique. Data were collected using analytical methods whose validity and reliability were verified before analysis through linear regression analysis with IBM SPSS Statistics. The results showed that customer satisfaction was positively and significantly influenced by service quality. This was evidenced by the results of the t-test with a significance level slightly below 0.001, indicating that the research hypothesis was valid. In addition, the R^2 -squared value of 0.675 reveals that 67.5% of changes in customer satisfaction are explained by service quality, whereas 32.5% are influenced by variables outside this research scope. This underlines that superior service quality is essential for elevating customer satisfaction. Thus, Gramedia World Palembang should proactively refine its service delivery to ensure customer fulfillment and maintain strong long-term engagement.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction; Retail.*