

## ABSTRAKSI

Muhammad Irfan Zuhdy, Nomor Induk Mahasiswa 152100010, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan** (Studi pada pelanggan H&M Hartono Mall Yogyakarta) 2017. Dosen pembimbing I Sigit Haryono. Dosen pembimbing II Meilan Sugiarto.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan pada H&M Hartono mall dan mengetahui pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada H&M Hartono mall

Tipe Penelitian ini *asosiatif*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner di mana jenis penelitian memberikan kuesioner kepada pelanggan H&M Hartono Mall Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *systematic random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan H&M Hartono Mall Yogyakarta. ukuran sampel sebesar 60 responden yang tidak diketahui populasinya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh signifikan antara variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Langsung ( $X_5$ ) secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Selanjutnya secara parsial variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) dan Bukti Langsung ( $X_5$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). sedangkan variabel Kehandalan ( $X_1$ ), Jaminan ( $X_3$ ) dan Empati ( $X_4$ ) memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

**Kata Kunci: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti dan Kepuasan Pelanggan**