

## ABSTRAKSI

Wendi Morphy, 152100083, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, “Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Distro Sevensoul dan Distro Starcross”. Pembimbing Dr.Susanta,M.Si dan Dr.Meilan Sugiarto,M.Si.

Fashion/busana merupakan suatu kebutuhan primer. Seiring berkembangnya dunia industri, hiburan, informasi, dan teknologi, gaya berbusana menjadi media untuk menunjukkan eksistensi seseorang dalam komunitasnya. Distro merupakan suatu tempat dimana seseorang (pelanggan) dapat mendapatkan barang yang sesuai keinginannya dalam bentuk pakaian, yang dimana pelanggan nantinya mendapatkan informasi dalam proses pembelian barang pakaian tersebut. Pada Distro Sevensoul dan Distro Starcross, hendaknya para pelanggan dalam menentukan pilihan tempat berbelanja, nantinya para pelanggan dapat mengetahui apa saja yang bisa didapatkan dalam menentukan pilihan berbelanja mereka berdasarkan aspek-aspek kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi calon pelanggan yang ingin membeli barang di antara kedua Distro tersebut agar dapat mempertimbangkan proses pembelian barang dari segi aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, aspek empati, dan aspek bukti fisik. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *komperatif* yang menjelaskan tentang perbedaannya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Distro Sevensoul dan Distro Starcross. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh pelajar dan mahasiswa yang pernah berbelanja di Distro Sevensoul dan Distro Starcross di kota Yogyakarta. Sedangkan teknik sampling yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 sampel dengan terbagi 2 tempat yaitu 30 sampel diambil dari Distro Starcross dan 30 sampel lagi di ambil di Distro Starcross .

Sumber data dalam penelitian ini adalah data Primer yang dimana data penelitian tersebut didapatkan dari sumber pertama baik dari individu maupun perorangan, seperti hasil wawancara secara langsung atau melalui pengisian kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Non-parametrik. Hasil penelitian meunjukkan bahwa adanya perbedaan namun tidak terlalu signifikannya perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh Distro Sevensoul dan Distro Starcross berdasarkan Aspek Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mempersepsikan sama antara kualitas layanan yang diberikan oleh Distro Sevensoul dan Distro Starcross.