

## ABSTRAK

Fenomena yang muncul akhir-akhir ini di industri ritel Indonesia menunjukkan penurunan performa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas layanan dengan RSQS (*Retail Service Quality Scale*) yang berisikan lima dimensi layanan yaitu *Physical Aspect*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving* dan *Policy* yang kemudian pengaruhnya terhadap *Customer Satisfaction*. Pusat perbelanjaan Paskal 23 Bandung menjadi objek penelitian dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sifat penelitian ini adalah konklusif, tipe penyelidikannya adalah kausal, keterlibatan peneliti adalah tidak mengintervensi data, berdasarkan unit analisis bersifat individual, *setting* penelitian adalah *noncontrived setting*, dan berdasarkan waktu penelitian, penelitian ini bersifat *cross sectional*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*.

Populasi pada penelitian ini adalah warga kota Bandung tetap atau pendatang yang pernah mengunjungi Paskal 23 Bandung dengan jumlah sampel yang mewakili sebanyak 400 responden. Teknik samplingnya adalah *non probability sampling*. Sumber data pada penelitian ini didapat dari data primer dan sekunder.

Teknik analisis data dilakukan dengan teknik multivariat, *Structural Equation Modeling* (SEM) *Partial Least Square* (PLS), serta uji hipotesis dengan uji T secara parsial. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat lima hipotesis yang diterima dari total lima hipotesis.

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian telah terjawab sesuai dengan harapan peneliti dengan adanya pengaruh signifikan dan positif dari lima dimensi yang ada dalam *Retail Service Quality* (RSQS) terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci : RSQS, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*