

## ABSTRAK

**Sri Pratiwi Septarina. NIM 261 408 122** “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sinar Galesong Pratama Kota Gorontalo”. Di bawah Bimbingan Ibu Tineke Wolok,ST,MM selaku pembimbing I dan Ibu Robiyati Podungge,S.Pd, M.AP selaku Pembimbing II, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah ”Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Galesong Kota Gorontalo”. Sedangkan Tujuan Penelitian untuk mengetahui dan mengkaji tentang berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Galesong Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Untuk metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara variabel X (kualitas pelayanan) merupakan variabel dependen (bebas) dan variabel Y (kepuasan konsumen) merupakan variabel independen (terikat). Sampel penelitian berjumlah 28 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, angket, dan wawancara. Sebagai kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Suzuki Sinar Galesong Kota Gorontalo, dan 2) Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sinar Galesong Pratama Kota Gorontalo adalah sebesar 72.25% sedangkan sisanya 27,75% di pengaruhi oleh variabel lain. Saran dari peneliti apabila terjadi peningkatan satu satuan dan begitu pula sebaliknya, jadi disarankan kepada seluruh karyawan PT. Suzuki Sinar Galesong Kota Gorontalo agar dapat meningkatkan keterampilan karyawan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen karena itu sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

## ABSTRACT

**Sri Pratiwi Septarina. NIM 261 408 122** "The Effect of Service Quality Of Customer Satisfaction In PT. Primary beam Galesong Gorontalo city. "Under the Guidance Mrs. Tineke Wolok, ST, MM as I mentor and mother Robiyati Podungge, S. Pd, S1 M.AP as II mentor, Management Studies Program, Department of Management, Faculty of Economics and Business, State University of Gorontalo.

The study was based on the formulation of the problem "Is there an influence of service quality to customer satisfaction on PT. Galesong ray Gorontalo city. " While the purpose of research to find out and assess how much influence kualitas service to customer satisfaction on PT. Galesong ray Gorontalo city. The method used in this study is a quantitative method. For data analysis methods used in this study is a simple linear regression analysis to determine the effect of independent variables and the dependent variable is the variable X (service quality) is the dependent variable (free) and Y variable (customer satisfaction) is the independent variable (bound) . 28 in total study sample. Data collection techniques using observation techniques, questionnaires, and interviews. In conclusion of this study were: 1) service quality has a significant influence on consumer satisfaction on PT. Rays Suzuki Galesong Gorontalo City, and 2) The Effect of Service Quality Of Customer Satisfaction In PT. Primary Galesong rays of Gorontalo city is 72.25% while the remaining 27.75% influenced by other variables. Suggestion from this study if an increase in one unit and vice versa, so it is recommended to all employees of PT. Rays Suzuki Galesong Gorontalo city in order to improve the skills of employees and the services provided to consumers because it greatly affects consumer satisfaction and consumer trust.

**Key words:** *Quality of evidence and Customer Satisfaction*