

ABSTRAK

Syahriadi Kansi. NIM. 211407174, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sidapore Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan, Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. Tahun 2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Sidapore Salakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui uji regresi dan uji korelasi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = 2.528 + 0.933X$ berarti bahwa kualitas layanan pada Toko Sidapore Salakan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kedua variabel juga menunjukkan hubungan yang erat dan positif yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0.797, sehingga koefisien determinasi (R^2)= 0.6352. Artinya variasi naik turunnya kepuasan konsumen disumbangkan oleh kualitas layanan sebesar 63.52% sedangkan 36.48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Toko Sidapore Salakan terbukti dan dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen