

ABSTRAK

Abd. Aziz Mentemas. NIM 261408001 Skripsi 2013 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Double Dipps Resto and Cafe Gorontalo*”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Walidun Husain, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Melan A. Asnawi, S.Pd, M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif, yaitu metode secara sistematis menggambarkan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Double Dipps Resto and Cafe Gorontalo yang berjumlah 640 orang dan sampel diambil 10% dari populasi yaitu 64 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti meliputi observasi, angket, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data yang dipakai peneliti meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas serta analisis regresi dan korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif atau signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Double Dipps Resto and Cafe Gorontalo. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 52,3%. Ini menunjukkan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 52,3% sedangkan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dari nilai ini terlihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen cukup tinggi, yang berarti bahwa kepuasan konsumen sangat tergantung pada kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat terbukti dan dapat diterima.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.*