

## **ABSTAK**

**Ali Indradjid Uno, NIM. 261 408 008.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo. 2013. Dibawah bimbingan Hj. Salma Bowtha, M.Pd sebagai pembimbing I, dan Dra. Irina Popoi, S.Pd., M.Pd sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo. Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey dengan penyebaran kuisioner pada responden yang dianalisis secara kuantitatif. Pemilihan responden melibatkan populasi (konsumen) pada yang terdapat 115 pelanggan, dan mengambil 40% dari populasi untuk dijadikan sampel.

Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa seluruh model yang digunakan sebagai variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap variabel Kepuasan konsumen. Nilai R 61.9% dari kepuasan konsumen pada LPP TVRI Stasiun Gorontalo dapat dijelaskan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun sisanya sebesar 39.1% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya seperti promosi, harga produksi, biaya operasional, Kualitas sumber daya manusia, dan lain-lain.

***Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen***

***ABSTRACT***

**Ali Indradjid Uno, NIM. 261 408 008. The Influence of Services Quality towards Customers satisfaction at LPP TVRI Station of Gorontalo. Skripsi. First degree of Management Program, Department of Management. Economic and Business Faculty. State University of Gorontalo. Under supervising of Mrs. Hj. Salma Bowtha, M.Pd as the first supervisor, and Dra.Irina Popoi, S.Pd.,M.Pd as second supervisor.**

*This research aim to known how much the influences of Services quality toward Customers satisfaction at LPP TVRI Station of Gorontalo. The type of research is using descriptive quantitative analysis that use survey method by spreading questionnaires through respondents. The respondents selection involved 115 customers, and taking 40% of it to use as research sample.*

*The research result shown that X variable (Services Quality) have a significant influences towards Y variable (Customers satisfaction) by checking the results of t test, F test, and determinant coefficient (R). t test shown  $6.891 < 1.67866$ , or t count are bigger than t table, and F test shown  $47.487 < 4.06$  or F count are bigger than F table. it means, all models that used of Services quality variable are influenced partially, simultantly towards Customers satisfaction variabel. R value is 0.619, or about 61.9% of customers satisfaction of LPP TVRI Station of Gorontalo can be explained through Services quality that received. And the rest about 39.1% are supposed to be influenced by another factors such as Promotion, Production cost, Operational cost, Quality of human resources, and any else.*

**Key Wodrs: Services Quality and Customers satisfaction**