

ABSTRAK

Hendrik Tabele. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen. Program Studi S-1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr.Arifin Tahir, M.si dan Pembimbing II Tineke Wolok, ST, MM

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi ganda (r^2) = 0.764, ini dapat ditafsirkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 76.4% atau dengan kata lain 76.4% variasi nilai variabel kepuasan konsumen (X) dapat diterangkan oleh variabel kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya sebesar 23.6% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak dijadikan variabel penelitian ini diantaranya adalah harga, kualitas produk yang ditawarkan dan faktor emosional.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.
- b. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor sebesar 76.4%.

Kata Kunci: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Abstract

Hendrik Tabele. 2013. The Influence of Quality of Service on Customer's Satisfaction. Management Study Program. Management Department. Faculty of Economy and Bussiness. State University of Gorontalo. Principle Supervisor is Dr. Arifin Tahir, M.Si and co-supervisor is Tineke Wolok ST, MM.

This research was aimed to investigate the influence of quality of service on customer's satisfaction at Sinar Gorontalo Berlian Motor Inc. This research used quantitative method.

Research result showed that quality of service influenced customer's satisfaction at Sinar Gorontalo Berlian Motor Inc. It was proven by the value of double determinant coefficient which was (r^2) = 0,764. It meant that 76,4% of quality of service influenced customer's satisfaction. In other words, 76,4% variation of variable of costumers' satisfaction (Y variable) could be explained by variable of quality of service (X variable) while 23,6% 47,7% was influenced by other variables. The other variables were not variables of research. They were price, quality of product, and emotional factor.

Based on research result, it could be concluded that:

- a. Quality of service significantly influenced customer's satisfaction at Sinar Gorontalo Berlian Motor Inc.
- b. The influence of service on customer's satisfaction at Sinar Gorontalo Berlian Motor Inc was 76,4%.

Keywords: The Influence of Quality of Service