

## ABSTRAK

**Irfan**, Nim. 261408052. PT. Sriwijaya Air Cabang Gorontalo Jurusan Manajemen, 16 Juli 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Pembimbing I: Dr. Arifin Tahir, M.Si Pembimbing II: Idris Yanto Niode, S.Pd, MM.

Adapun tujuan utama penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang ada di lingkungan PT. Sriwijaya Air Cabang Gorontalo yang berjumlah 28.528 orang. Sampel penelitian yaitu berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dan analisis data penelitian menggunakan *Analisis Regresi Linier Berganda*. Dan berdasarkan indikator penelitian yang mengambil teori oleh : Kotler (1997 : 53) yang menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kemudian untuk indikator Kepuasan Pelanggan merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh Kotler, (2000 : 41) yakni : Sistem Keluhan dan Saran, Survei Kepuasan Pelanggan (*costumer*), *Ghost Shopping*, Analisa Pelanggan (*costumer*) Yang Hilang. Masing – masing indikator dari variable dependen dan independent diatas dibuat suatu pernyataan dalam bentuk kuesioner yang nantinya akan dibagikan kepada responden.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) dan Kepuasan Pelanggan