

ABSTRAK

Irvan Daud, NIM. 261408056. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bumiputera Gorontalo. Pembimbing Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si dan Ramlan Isa, SE, MM.

Masalah dalam penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan bertujuan untuk memaparkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di PT Bumiputera Gorontalo. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan menggunakan spss 17.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 13.343 dengan p-value sebesar 0.000. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan di PT Bumiputera pada tingkat kepercayaan 99%.

Dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 9.035 + 0.733X$, yang berarti Jika variabel kualitas pelayanan (X) naik satu satuan, maka kepuasan pelanggan diperkirakan akan mengalami kenaikan sebesar 0,733 satuan. Nilai Konstanta 9.035 adalah tingkat kepuasan pelanggan tanpa pengaruh kualitas pelayanan pada PT Bumiputera.