

ABSTRAK

Rini G Umar. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Persero Cabang Gorontalo. Skripsi. Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Tineke Wolok, ST MM dan Pembimbing II Djoko L Radji, S.Pad., M.Si.

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan rumusan masalah “Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Persero Cabang Gorontalo. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN Persero Cabang Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain, dalam penelitian ini yaitu Variabel X (Kualitas Pelayanan) merupakan variabel independen (bebas) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) merupakan variabel dependen (terikat). Sampel penelitian berjumlah 98 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa a). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PLN PERSERO Cabang Gorontalo yang ditunjukkan oleh nilai $\hat{y} = 13,222 + 0,705X + e$. b). Kekuatan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN PERSERO Cabang Gorontalo sebesar 0.703. c). Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PT. PLN PERSERO Cabang Gorontalo tergolong kuat yakni sebesar 49.4%, sedangkan sisanya 50.6% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kelengkapan sarana dan prasarana dan ketepatan waktu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan