

ABSTRAK

Amelia Octavia Una, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango, Skripsi, Program studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, 2013, Dibawah Bimbingan Irwan Yantu S.Pd, M.Si Selaku Pembimbing I dan Djoko Lesmana Radji, S.Pd,M.Si Selaku Pembimbing II.

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Bone Bolango, Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi sederhana. Variabel X Kualitas Pelayanan merupakan variabel dependen (bebas) dan variabel Y Kepuasan Pelanggan variabel independen (terikat). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data interval.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 7.006 + 0,790X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dengan anggapan bahwa variabel bebas lainnya konstan. Dari tabel perbandingan di ketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel X lebih besar dari t_{tabel} yaitu $10,435 > 1,660$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Kabupaten Bone Bolango.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.