

## ABSTRAK

**Friets I. Djafar**, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grand City Hotel Gorontalo, Skripsi, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, 2013.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo.

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan regresi sederhana yaitu mengidentifikasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini yaitu variabel X Kualitas Pelayanan merupakan variabel dependen (bebas) dan variabel Y Kepuasan Pelanggan merupakan variabel independen (terikat).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan persamaan  $\hat{Y} = 13,712 + 0,649X$  yang telah teruji keberartiannya pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  (0.05).  $H_1$  ini menunjukkan nilai constant sebesar 13.712 merupakan nilai dari variabel Kualitas Pelayanan. nilai koefisien regresi sebesar 0,649 menunjukkan bahwa Setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu-satuan akan menyebabkan kenaikan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,649 satuan. Sedangkan Dari hasil pengujian Hipotesis didapat t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar = 10,637 dengan tingkat  $p_{value} = 0,000$ . Dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $P_{value} < \alpha$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo. Dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada grand City Hotel Gorontalo ditunjukkan oleh nilai determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,531 sedangkan sisanya sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel lain seperti promosi, iklan, diskon.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*