

ABSTRAK

RAMLA HASAN , NIM .931 409 076. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indosat Cabang Gorontalo”. Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. 2013. Di bawah bimbingan Ibu **Tineke Wolok, ST, MM** selaku Pembimbing I dan Bapak **Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si** selaku Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo. Penelitian ini dilakukan 3 bulan yaitu Maret sampai Juni 2013. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik, serta menjelaskan pengaruh antara variabel yang diteliti dengan menggunakan sejumlah sampel. Hasil pengujian instrumen validitas menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya valid dan reliabilitas berada diatas 0,5 artinya reliabel. Adapun hasil penelitian menunjukkan analisis regresi sederhana yaitu $\hat{Y} = 5.157 + 0.797 X$ yang telah teruji keberartiannya pada $\alpha = 0,05$. hal ini berarti setiap perubahan variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan akan berpengaruh dengan perubahan variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 5,157 kali satuan, atau setiap kenaikan satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X), maka akan diikuti oleh perubahan sebesar 0.797 satuan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan $r^2 = 0,689$ atau sebesar 68,9 % dan sisanya 31,1 % dipengaruhi oleh faktor lain: Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ditunjukkan oleh ($t_{hitung} = 9,636$). Hal ini ditunjukkan oleh hasil regresi dimana $\beta = 0,830$. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan Kualitas Pelayanan yang baik dan diterima oleh pelanggan makan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Gorontalo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

