

## ABSTRAK

**Citra Dewi Kau. NIM. 931 411 239. 2013.** Program Studi Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Pembimbing I : Irwan Yantu, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II : Robiyati Podungge, S.Pd, M.AP.

Adapun tujuan utama penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian adalah pelanggan yang ada di lingkungan Kantor SAMSAT Kota Gorontalo yang berjumlah 350 pelanggan. Sampel penelitian yaitu berjumlah 35 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dan analisis data penelitian menggunakan *Analisis Regresi Linier Sederhana*. Dan berdasarkan indikator penelitian yang mengambil teori oleh : Parasuraman (Lupiyoadi,2006: 182) yang mengemukakan indikator kualitas pelayanan meliputi : *Tangibles (Bukti Langsung)*, *Reliability (Keandalan)*, *Responsiveness (Ketanggapan)*, *Assurance (Jaminan)*, *Emphaty (Empati)*. Kemudian untuk indikator kepuasan pelanggan merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh (Irawan, 2004:37 ) yakni : *Kualitas produk, Harga, Service quality, Biaya dan kemudahan, Emotional Faktor*, Masing-masing indikator dari variable dependen dan independent diatas dibuat suatu pernyataan dalam bentuk kuesioner yang nantinya akan dibagikan kepada responden.

Hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar  $6.274 > 0.00$ , atau t hitung Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT lebih besar dari nilai signifikansinya, hal tersebut dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan yang diterapkan pada Kantor SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterima. Hal tersebut dapat diperkuat apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel yang mana diketahui bahwa nilai t tabel sebesar 0.683. Dengan demikian diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau  $6.274 > 0.683$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diterapkan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterima.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*