

## ABSTRAK

**Yusup Mootalu, Nim : 931 410 066, Skripsi” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Speedy Pada PT Telkom Limboto”**. Jalur skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2014, dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Walidun Husain, M.Si sebagai Pembimbing 1 (satu) dan Bapak Djoko L. Radji, S.Pd., M.Si sebagai pembimbing II (dua).

Pelaksanaan penelitian ini di dasarkan pada rumusan masalah bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Speedy Pada PT Telkom Limboto. Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, penyebaran angket, dan wawancara terhadap responden, sedangkan untuk analisis data digunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 42 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel X ( Kualitas Pelayanan) Terhadap Variabel Y ( Kepuasan Konsumen) Telkom Limboto, yakni diperoleh (R-Square) sebesar 0,623. atau 62,3% sedangkan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat diprediksi oleh penulis misalnya, Harga produk/jasa, kondisi jaringan internet, variasi produk.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen