

## ABSTRAK

**ALPIAN M.Y. SAMARA, 931 410 098.** 2014. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Karsa Utama Departement Store Gorontalo*". Skripsi, Gorontalo, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Ibu Tineke Wolok, ST., MM selaku pembimbing I dan Bapak Ramlan A. Isa, SE., MM selaku pembimbing II.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan) merupakan variabel *independen* (bebas) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen) merupakan variabel *dependen* (terikat). Instrument yang digunakan adalah data primer serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Karsa Utama Departement Store Gorontalo dengan hasil uji diperoleh persamaan regresi linear yaitu  $\hat{Y} = 5,105 + 0,169 X$  dan pengujian hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6.136$ , dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{tabel}$  (95% ; 96-1) sebesar 1,658. Dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $P_{value} < \alpha$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi sebesar 53,5% dan koefisien determinasi sebesar 0,286 yang artinya terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 28,6%, serta sisanya 71,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti variabel harga, promosi, kualitas produk, dan lain-lain.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*