

ABSTRAK

Omin R. Abu. NIM 261 408 093. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Hasjrat Abadi Goronta. Skripsi. Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Tineke Wolok ST. MM** selaku Pembimbing I dan **Zulfia K.Abdussamad SE.,M.Si** selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Gorontalo. Penelitian ini didesain dengan menggunakan metode survey dan dianalisis menggunakan rumus uji koefisien. Teknik pengumpulan data menggunakan tehnik observasi dan kuisioner.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, diketahui nilai t hitung sebesar 5.298, sementara nilai standar error (0.49) yang kecil memungkinkan nilai yang diperoleh memiliki error yang kecil. Untuk melihat apakah variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial, maka harus diuji apakah t hitung lebih besar dari t tabel. Untuk mencari t tabel, $df = n-2$; $(29-2) = 27$ dalam taraf keberartian $\alpha = 5\%$, maka diketahui nilai t tabel adalah sebesar 1.703. sementara diketahui nilai t hitung (tabel 4.6) sebesar 5.298, atau $5.298 > 1.703$ (t hitung lebih besar dari nilai t tabel). Dengan demikian Hal tersebut membuktikan bahwa bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan pada PT. Hasjrat Abadi Gorontalo memiliki pengaruh terhadapkepuasan konsumennya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Omin R. Abu. Student ID. 261408093. The Effect of Service Quality toward Consumer's Satisfaction at PT. Hasjrat Abadi Gorontalo. Skripsi. Study Program of S1 Management. Department of Management. Faculty of Economics and Business. Universitas Negeri Gorontalo, 2014. It was supervised by Tineke Wolok, ST., MM as the principal supervisor and Hj. Zulfia K. Abdussamad, SE., M.Si as the co-supervisor.

The research aimed at investigating the effect of service quality toward consumer's satisfaction at PT. Hasjrat Abadi Gorontalo. The research was quantitative descriptive research by applying survey method through distributing the questionnaires to the respondents, then, finally, being analyzed statistically. The respondents were 29 consumers (population) at PT. Hasjrat Abadi Gorontalo which were doing transaction from April to June 2014.

The research resulted regression equation as $\hat{Y}=0.577+0.249$ which explains that each increasing as 1 unit of the implementation of service quality at PT. Hasjrat Abadi Gorontalo, then it will be followed by the increase as 0.249 unit of consumer's satisfaction. Meanwhile, the value of R^2 as 0.481 explains that as 48.1% of service quality of PT. Hasjrat Abadi Gorontalo affected the customer's satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Consumer's Satisfaction*

