

## ABSTRAK

**Yulianti Dewi Tapitapi. 931 410 126. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Oasis Kota Gorontalo".** Skripsi Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, di bawah bimbingan **Dra. Irina Popoi, S.Pd., M.Pd dan Hj Irawati Abdul, SE., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Oasis kota Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 30 orang.

Metode dalam penelitian ini yakni kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier sederhana, dengan bantuan teknik analisis data program Excel / SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Oasis Kota Gorontalo. Hal ini ditunjukkan nilai  $t_{hitung} (11,670) > t_{tabel} (2,048)$  pada tingkat signifikan 5%. Dengan demikian, maka hipotesis yang berbunyi : terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Oasis Kota Gorontalo teruji kebenarannya.

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