

ABSTRAK

YUNITA ABDULRAHMAN. NIM 931 411 010 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepeuasan Pelanggan Inul Vizta Karaoke Gorontalo.* Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I, **Drs. Maha Atma Kadji, M.Si** dan Pembimbing II, **Herlina Rasjid. SE, MM.**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Anggota populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa hiburan Inul Vizta karaoke pada tahun 2014 yang berjumlah 69.715, yang menjadi anggota sampel adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa hiburan Inul Vizta karaoke berjumlah 69.715. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuisisioner data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dan di uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Dari hasil data diperoleh t_{hitung} sebesar 10,421 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Uji f_{hitung} sebesar 108,595 sedangkan f_{tabel} sebesar 3,94. Dengan demikian secara simultan indikator kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya kontribusi 0,526 atau 52,6% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya 47,4%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*