

ABSTRAK

Yeyen Kantue. NIM. 931411014. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Maqna Gorontalo dibawah bimbingan Ibu Tineke Wolok, ST.,M.M dan Ibu Zulfia K Abdussamad. S.E., M.Si. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Maqna Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana yang menghasilkan persamaan regresi sederhana dengan mengambil sampel sebanyak 97 responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan persamaan $Y=9,572+0,514X$ yang telah teruji keberartiannya pada tingkat signifikan $\alpha=5\%(0,05)$. Hal ini menunjukkan nilai konstan sebesar 9,572 merupakan nilai dari variabel kualitas pelayanan. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,514 menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,514 satuan. Memperhatikan pula hasil olahan SPSS, maka untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian (H1) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Maqna Gorontalo, perlu membandingkan besarnya nilai t-hitung dengan besarnya nilai t-tabel . dari hasil pengujian didapat t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung =7,504 dengan tingkat pvalue=0,000. Dengan menggunakan batas signifikan $\alpha=0,05$ didapat ttabel sebesar 1,985. Dari hasilnya tersebut maka kriteria pengujian yaitu thitung >ttabel atau pvalue< α yang artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Maqna Gorontalo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan