



ABSTRAK

Merlin S. Muhsana. NIM. 931411023. 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo. di bawah bimbingan Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si. dan Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd, M.Si. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh sebesar 4,378, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas $n-k-1 = 72-1-1 = 70$ sebesar 1,994. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai t_{hitung} masih lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($4,378 > 1,994$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Dengan demikian hipotesis penelitian diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Garuda Gorontalo Elektronik & Furniture Kota Gorontalo teruji kebenarannya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.