

## ABSTRAK

**STRY SUTARTI SALEH. 931 411 132. 2015.** “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pengguna Jasa Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Gorontalo”. Skripsi. Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Romi Tantu, S. Sos,M.Si selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Gorontalo

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana terhadap Kualitas Pelayanan (variabel X) Kepuasan Pengguna Jasa (variabel Y). Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui angket atau kuisioner dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Gorontalo dengan hasil uji diperoleh persamaan regresi

linier yaitu  $\hat{Y} = 8,933 + 0,531X$ , dengan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 33,6% yang menunjukkan persentase pengaruh yang diberikan variabel X yakni Kualitas Pelayanan terhadap variabel Y yakni Kepuasan Pengguna Jasa, sedangkan sisa persentase sebesar 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan variabel yang telah disebutkan diatas.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa***