

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV. ANEKA TEKNIK MANDIRI CABANG KOTA
GORONTALO

SKRIPSI

OLEH :

SISKAWATI BOUTE

NIM. 931 411 057

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si
Nip.19581220 198603 1 001


Pembimbing II



Andi Juanna, S.Pd, M.Sc
Nip.19841126 201012 1 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Mais Dama SE, M.Si
Nip. 19730305 200212 1 003

ABSTRAK

Siskawati Boute. 931411057. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada CV. Aneka Teknik Mandiri Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si dan Andi juanna,S.Pd, M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Aneka Teknik Mandiri Kota Gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa AC pada CV. Aneka Teknik Mandiri. Sampel yang di ambil sebanyak 82 responden. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari CV. Aneka Teknik Mandiri Kota Gorontalo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. dengan nilai koefisien determinasi 51,3% sedangkan sisanya sebesar 48,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yaitu bauran pemasaran, atribut produk dan berbagai aspek lainnya.

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