

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SEMINAR HASIL PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(studi kasus pada PDAM Kab.BoneBolango)**

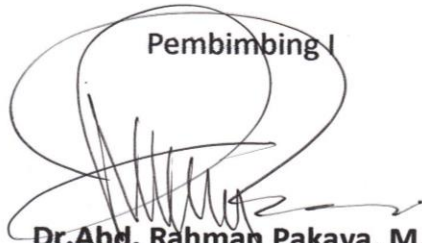
OLEH

**ABDUL HALID M.ISMAIL**

**NIM: 931 411 173**

Telah Dipriksa Dan Disetujui untuk Diuji

Pembimbing I



**Dr.Abd. Rahman Pakaya, M.si**  
**NIP : 19581220 198603 1 001**

Pembimbing II



**HJ. Valentina Monoarfa, SE, MM**  
**NIP :19690710 200812 2 001**

**Mengetahui:**

**Ketua Jurusan Manejemen**



**Hais Dama, SE, M.Si**  
**NIP: 19730305 200212 1 003**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAI  
PADA PDAM KAB.BONE BOLANGO**

Oleh

**ABDUL HALID M.ISMAIL**

**NIM. 931 411 173**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Hari/Tanggal : April 2016**

**Waktu :**

**Penguji:**

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Dr. Hj. Hedy Vanny Alam, S.Pd, M.Si | 1. .... |
| 2. Robiyati Podungge, S.Pd, M.AP       | 2. .... |
| 3. Dr. Abd Rahman Pakaya, M.Si         | 3. .... |
| 4. Valentina Monoarfa, SE, MM          | 4. .... |

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Dr. Hamzah Yunus, M.Pd**

**NIP. 19600223 198603 1 004**

## ABSTRAK

**Abdul halid M.Ismail. 931 411 173. 2016.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kab.Bone Bolango. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Abd Rahman Pakaya, dan Ibu Valentina Monoarfa.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kab.Bone Bolango. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, adapun teknik penarikan sampel adalah accidental sampling dan purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hasil dari regresi kualitas pelayanan memiliki nilai 0,260 dengan kata lain semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka dapat meningkatkan tingkat Kepuasan pelanggan. Hasil pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  atau  $3,385 > 1,668$  dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%. Jika dibandingkan dengan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan kontribusi pengaruh dengan ditandai  $R^2$  sebesar 0,348 atau 34,8%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.



## ABSTRACT

**Abdul Halid M. Ismail. 931 411 173. 2016.** The Influence of Service Quality towards Customers' Satisfaction at Municipal Waterworks of Bone Bolango District. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si and Valentina Monoarfa, SE, MM.

This research aims at investigating whether or not service quality influences the customers' satisfaction at Municipal Waterworks of Bone Bolango District. This research uses primary data. The techniques of sampling are accidental sampling and purposive sampling while the method of data analysis is simple regression analysis.

Based on the research result, it can be concluded that the value of regression of service quality is 0,260, means that the higher the services quality, the increaser the level of customers' satisfaction. The test result using t test shows that  $t_{count} > t_{table}$  or  $3,385 > 1,668$  by using significance level of 95%. Considering the value of t-count which is higher than t-table, therefore,  $H_0$  is rejected. The conclusion is service quality variable influences the customers' satisfaction. The contribution value ( $R^2$ ) is 0,348 or 34,8%.

Keywords: Service Quality and Customers' Satisfaction

