PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) RAYON TELAGA CABANG GORONTALO

Oleh

IKRAWATI MAS'UD

NIM. 931 411 185

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Januari 2016

Waktu :

Penguji:

1. Dr. Hj. Heldy Vanny Alam, S.Pd, M.Si 1. .....
2. Ramlan Amir Isa, SE, MM 2. .....
3. Irwan Yantu, S.Pd, M.Si 3. .....
4. Andi Juanna, S.Pd, M.Sc 4. .....

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NIP. 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Ikrawati Mas'ud. 931 411 185. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo Di Kota Gorontalo.Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Irwan Yantu,S.Pd, M.Si dan Bapak Andi Juanna, S.Pd, M.Sc

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Telaga Cabang Gorontalo di Kota Gorontalo secara simultan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, adapun teknik penarikan sampel adalah accidental sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hasil dari regresi kualitas pelayanan memiliki nilai 0,517 maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,517. Hasil penelitian dengan uji t dengan nilai thitung 7,296 dan t-tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas n-k atau 97-1= 96 sebesar 1,661. Jika dibandingkan dengan nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel sehinga H0 ditolak. Kesimpulannya bahwa secara simultan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.