

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan ini yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan karya ilmiah dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Juli 2016



Ria Ningsih Abdjulu
NIM. 931411125

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL MIRABELLA GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

RIA NINGSIH ABDJULU
NIM. 931411125

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



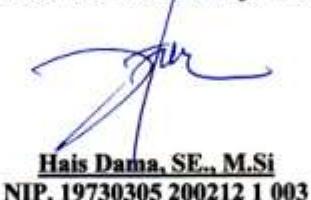
Djoko L. Radji, S.Pd., M.Si.
NIP.19790130 200312 1 002

Pembimbing II



Andi Juanna, S.Pd., MSc.
NIP.19841126 201012 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL MIRABELLA GORONTALO

Oleh Ria Ningsih Abdjulu
Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Pengaji

Hari/Tanggal : Rabu / 20 July 2016

Waktu : 12.00-13.00

Pengaji :

1. Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si
2. Idris Yanto Niode, S.Pd, MM
3. Djoko L. Radji, S.Pd, M.Si
4. Andi Juanna S.Pd, M.Sc

1.
2.
3.
4.



ABSTRAK

Ria Ningsih Abdjulu. 931 411 125. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Mirabella Gorontalo" Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Djoko Lesmana Radji,S.Pd.,M.Si dan Bapak Andi Juanna,S.Pd.,Msc sebagai Pembimbing II.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Mirabella Gorontalo yang berjumlah 210 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik random sampling dengan metode penarikan sampel menggunakan rumus Taro Yamane sehingga menghasilkan sampel berjumlah 68 orang. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan 2 variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Mirabella Gorontalo.

Rekomendasi agar pimpinan Hotel Mirabella Gorontalo dapat memperhatikan kualitas pelayanan dengan fokus pada pencapaian kepuasan konsumen.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa dengan hasil pengujian regresi memperoleh persamaan $Y=3.220 + 0.224X$ yang menjelaskan bahwa setiap terjadi perubahan 1 poin pada variabel kualitas pelayanan, maka akan diikuti kenaikan/penurunan sebesar 0.224 poin bagi variabel kepuasan konsumen. Nilai R square sebesar 0.531 menjelaskan bahwa sebesar 53.1% dari kualitas pelayanan yang ada memiliki pengaruh untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Hotel Mirabella Gorontalo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ria Ningsih Abdjulu. 931 411 125. 2016. "The Influence of Service Quality towards Customers' Satisfaction in Mirabella Hotel of Gorontalo," Skripsi, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd., M.Sc.

This research applies quantitative method. The population are the visitors in Mirabella Hotel of Gorontalo amounted to 210 visitors. The samples are collected using random sampling technique with sampling method using Taro Yamane formula, thus, it results the samples as many as 68 people. The instrument of data collection is questionnaire. The variables analyzed in this research are service quality and customers' satisfaction.

This research aims at investigating the influence of service quality towards customers' satisfaction in Mirabella Hotel of Gorontalo.

This research recommends to the Director of Mirabella Hotel of Gorontalo to pay attention to the service quality by focusing of customers' Satisfaction.

Based on The data analysis, it shows that the regression test gains equation as $Y = 3.220 + 0.224X$ the equation explains that each change as 1 point of service quality variable will be followed by the increase/decrease as 0.224 point of customers' satisfaction variable. R square value for 0.531 explains that for 53.1% of service quality has influence to increase the customers' satisfaction at Mirabella Hotel of Gorontalo.

Keywords: Service Quality and Customers' Satisfaction

