

PERSETUJUAN PEMBIMBING**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. PLN PERSERO CABANG GORONTALO**

Oleh

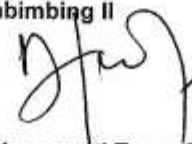
FATRA H. PASUE
NIM. 931 412 134

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Dr. Hapsawati Taan, ST., M.M
NIP. 19760201 200501 2 004Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen
Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

ABSTRAK

Fatra H. Pasue. NIM. 931 412 134. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Persero Cabang Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si dan Ibu Dr. Hapsawati Taan, ST., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan regresi linear sederhana.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Gorontalo dan pengaruhnya bersifat positif. Koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin berkualitas suatu Pelayanan yang diberikan pegawai dan dirasakan oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Area Gorontalo, maka akan tercipta Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian analisis variabel penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Gorontalo terletak pada kriteria yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ASBTRACT

Fatra H. Pasue, Student ID 931 412 134. The Influence of Service Quality Towards Customer's Satisfaction in PT. PLN Persero, Branch of Gorontalo. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si and Co-supervisor is Dr. Hapsawati Taan, ST.,MM.

This research aims at investigating the influence of service quality towards Customer's Satisfaction in PT. PLN (Persero) of Gorontalo Area by distributing questionnaire to respondents which met the determined standard. Thus, data of this research are primary data. Data are collected through interview, observation, questionnaire and documentation. The data are then analyzed by simple linear regression.

Research finding reveals that there is significant influence of Service Quality towards Customer's Satisfaction in PT. PLN (Persero) of Gorontalo Area and it is positive influence. This positive regression coefficient reveals that Service Quality has positive influence to Customer's Satisfaction. The more qualified of service given by officers, the more satisfactory of the Customer's Satisfaction. Based on analysis test of research variables, it is found that service quality and customer's satisfaction in PT. PLN (Persero) of Gorontalo Area is on good criteria.

Keywords: Service Quality, Customer's Satisfaction

