

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

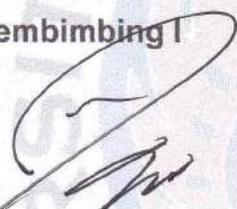
**PENGARUH KEANDALAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. HONDA NENGA MOBILINDO KOTA
GORONTALO**

Oleh

FATMAWATY UMAR

NIM: 931 413 102

Pembimbing I



Rafjin Hineo, S.Pd., M.Si
NIP. 19730618 199903 1 001

Pembimbing II



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

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEANDALAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. HONDA NENNGGA MOBILINDO**

OLEH

FATMAWATY UMAR

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2017

Waktu : 15.00-16.00

Penguji

1. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si

1. 

2. Zulfia K Abdussamad, S.E., M.Si

2. 

3. Raffin Hinele, S.Pd., M.Si

3. 

4. Andi Juanna, S.Pd., M.Sc

4. 

Gorontalo, Juli 2017

Dekan Fakultas Ekonomi




Imran Rosman Hambali S.Pd., SE, MSA
NIP.197008 23199903 1 005

ABSTRAK

FATMAWATY UMAR, Nim 931 413 102. Pengaruh Keandalan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.Honda Nengga Mobilindo Kota Gorontalo, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I, Raffin Hinelu, S.Pd. M.si dan pembimbing II, Andi Juanna, S.Pd.,M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Keandalan dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan di PT.Honda Nengga Mobilindo Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah survey dengan dasar penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja di PT.Honda Nengga Mobilindo Kota Gorontalo. Jumlah sampel sebanyak 56 orang untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji f uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel keandalan dan variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo sebesar 79,9%, sementara sisanya sebesar 21,1% memungkinkan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan secara individual variabel Bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo sebesar 79,3%, sementara variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo.

Kata Kunci : Keandalan dan bukti fisik, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

FATMAWATY UMAR. Student ID. 931 413 102. The Influence of Reliability and Physical Evidence toward Customers' Satisfaction at PT. Honda Nengga Mobilindo, City of Gorontalo. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Raflin Hinely, S.Pd, M.Si and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd., M.Sc.

This research aims at investigating the influence of reliability and physical evidence toward satisfaction of customers surveyed by using quantitative research data at PT. Honda Nengga Mobilindo, City of Gorontalo. Population is all employees of PT. Honda Nengga Mobilindo City of Gorontalo. Samples are 56 respondents to find out the opinion of the respondents to each variable. Data analysis applies quantitative analysis includes validity and reliability test, classical assumption test, hypothesis test through f test and t test and determination coefficient test (R²).

Finding reveals that simultaneously reliability variable and physical evidence variable has significant influence toward satisfaction of customers of PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo for 79,9% while the rest 21,1% is influenced by other variables which are not observed. Partially, physical evidence has positive and significant influence toward customers of PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo for 79,3% while reliability variable does not have positive and significant influence toward customers of PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo.

Keywords: Reliability and Physical Evidence, Customers; Satisfaction

