

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI YANG BERJUDUL "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DIVA INDORAYA
KOTA GORONTALO"

SKRIPSI
Oleh

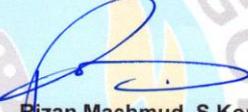
ALHAVID GANI
NIM. 931 410 205

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
Nip. 19830716 200912 1 006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DIVA INDORAYA
KOTA GORONTALO"

SKRIPSI

Oleh:

ALHAVID GANI
NIM. 931 410 205

Telah Dipertahankan di Depan Penguji

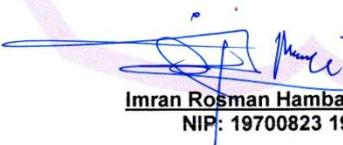
Hari/Tanggal : Senin, 7 Agustus 2017

Waktu : 10.00 WITA

Penguji:

- | | |
|--|---------|
| 1. <u>Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si</u>
NIP. 19780704 200501 2 003 | 1. |
| 2. <u>Andi Juanna, S.Pd., M.Sc</u>
NIP. 19841126 201012 1 004 | 2. |
| 3. <u>Hais Dama SE, M.Si</u>
NIP. 19730305 200212 1 003 | 3. |
| 4. <u>Rizan Machmud, S.Kom., M.Si</u>
NIP. 19830716 200912 1 006 | 4. |

Gorontalo, Agustus 2017
Dekan Fakultas Ekonomi


Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSA
NIP: 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Al Havid Gani. 931 410 205. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Diva Indoraya kota Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Hais Dama, SE, M.Si dan Bapak Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 21.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Diva Indoraya Kota Gorontalo dan pengaruhnya bersifat positif. Semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan tersebut. Hasil pengujian koefisien determinasi ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,646. Nilai ini berarti bahwa sebesar 64,6% Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan. Dari nilai yang dihasilkan dari analisis regresi di atas, maka dapat pula disimpulkan bahwa variabel bebas telah mampu ataupun baik dalam menjelaskan atau memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap Kepuasan pelanggan sebesar 35,4%. Faktor lain yakni bauran pemasaran yang meliputi kualitas produk, harga, promosi, serta lokasi

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Al Havid Gani. 931 410 205. 2017. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Diva Indoraya Gorontalo City. Bachelor Study Program of Management. Department of Management, Faculty of Economics. Principal Supervisor is Hais Dama, SE, M.Si and Co Supervisor is Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

This research aims to analyze and find out to what extent the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Diva Indoraya Gorontalo City through distributing questionnaires to respondents who meet the predefined sample standard. Research data are primary data. Data collection was obtained through observation, questionnaire and documentation. Data are analyzed through simple linear regression with SPSS 21 program.

Findings show that there is significant influence of service quality towards customer satisfaction at PT. Diva Indoraya Gorontalo City and it is positive. The better service quality is given, the higher satisfaction level of customer increase. Testing result showed that value of coefficient of R2 determination is 0,646. This means that 64,6% of customer satisfaction is described through service quality. Based on the value produced from the regression analysis, it concludes that independent variable is able and good to describe or inform predictions of dependent variable. Furthermore, the influence of another variable on customer satisfaction is 35,4%. Another factor is marketing mix which covers product quality, price, promotion and location.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

