

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA UKM DAHLIA KOTA GORONTALO"**

Oleh

MARYAM S UNAI
NIM. 931 411 018

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



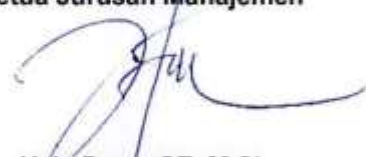
Rizan Machmud S.KoM, M.Si
Nip. 19830716 200912 1 006

Pembimbing II



Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si
Nip. 19790130 200312 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UKM
DAHLIA KOTA GORONTALO

Oleh
MARYAM S. UNAI
NIM. 931411018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 31 Juli 2018

Waktu : 09.00-10.00

Penguji

1. **TINEKE WOLOK, ST.,M.M.**
NIP. 197305232006042002
2. **ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc**
NIP. 198411262010121004
3. **RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si**
NIP. 198307162009121006
4. **DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si**
NIP. 197901302003121002

1.

2.

3.

4.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA
NIP. 197008231999031005

ABSTRAK

Maryam S Unai. Judul *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UKM Dahlia Kota Gorontalo*. Dibawah Bimbingan Rizan Machmud, S. Kom.,M.Si Dan Bimbingan Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah: mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UKM Dahlia Kota Gorontalo. Metode pengembilsn ini sampel ini dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana yaitu analisis untuk mengetahui hubungan secara linier antara suatu variabel independen yang dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dengan variabel dependen (Y) yakni kepuasan konsumen.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) UKM Dahlia Kota Gorontalo. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 69,4% terhadap kepuasan konsumen, sementara sisanya sebesar 30,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi (share) dari variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel X yang biasanya dinyatakan dalam presentase 45.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Maryam S Unai. *"The Influence of Service Quality on Consumers' Satisfaction at UKM Dahlia of Gorontalo City.* The principal supervisor is Rizan Machmud, S.Kom.,M.Si, and Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si.

The research aimed to: identify the influence of service quality on consumers' satisfaction at UKM Dahlia of Gorontalo City. The sampling method applied simple linear regression namely referring to an analysis to know the linear correlation between one independent variable for service quality (X) with dependent variable (Y) for consumers' satisfaction.

Finding of regression test showed that service quality variable (X) had significant influence for 69,4% on consumers' satisfaction (Y) at UKM dahlia of Gorontalo City while the rest 30,6% was influenced by other variables excluded in this research. Determination coefficient (R²) used to measure amount of contribution (share) from variable X on fluctuate variation of variable X which was commonly stated in percentage. 45

Keywords: Service Quality, Consumers' Satisfaction