

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. MITRA  
HOME DEPO KOTA  
GORONTALO

Oleh  
**WARMAN DAKO**  
NIM. 931413159

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Juli 2018  
Waktu : 10.00-11.00

Penguji

1. **DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si**  
NIP. 197901302003121002
2. **Umin Kango, S.Pd, M.Si**  
NIP. 197910122005012001
3. **IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM**  
NIP. 197810262005011001
4. **ENDI RAHMAN, SE, MM**  
NIP. 198006132009121004

1.....  
2.....  
3.....  
4.....



Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PT. MITRA HOME DEPO KOTA GORONTALO

OLEH


Warman Dako

NIM: 931 413 159

MENGETAHUI


PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
Idris Yanto Niode, S.Pd, MM  
NIP. 197810262005011001

  
Endi Rahman, SE, MM  
NIP. 198006132009121004

KETUA JURUSAN

  
Hala Dama, SE, M.Si  
NIP. 1973030520022121003

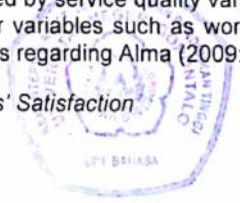
## ABSTRACT

Warman Dako. 931413159. The Influence of Service Quality towards Customers' Satisfaction at PT. Mitra Home Depo of Gorontalo City. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Idris Yanto Niode, S.Pd, and the co-supervisor is Endi Rahman, SE, MM.

The study aims at investigating whether or not service quality influences the customers' satisfaction at Mitra Home Depo of Gorontalo City and investigating in what extent the influence of service quality towards customers' satisfaction at Mitra Home Depo of Gorontalo City. It applies quantitative method. The technique of sampling applies incidental sampling; a technique of sampling in which whoever meet the research accidentally and considered has a requirement to be a sample will be considered as a sample. Method of data analysis is Simple Linear Regression with the assistance of SPSS 24 Program. The population is all customers who visit Mitra Home Depo from January 2014 to December 2018 and samples are 100 respondents determined by a slovin formula.

The result of t-test shows that service quality variable has a positive and significant influence towards customers' satisfaction,  $t_{count}$  (5,286) is higher than  $t_{table}$  (1,660), and significance value ( $P_{value}$ ) for 0,000 is lower than 0,05 at the significance level of 95%. Thus,  $H_0$  is rejected, and  $H_a$  is accepted. The determination coefficient or  $R^2$  is 0,222 which indicates the customers' satisfaction can be explained by service quality variable for 22,2% and the rest 77,8% is influenced other variables such as work environment, motivation, discipline, and price which is regarding Alma (2009: 169).

**Keywords:** Service Quality, Customers' Satisfaction





## ABSTRAK

Warman Dako 931413159 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Mitra Home Depo Kota Gorontalo, Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Idris Yanto Niode S.Pd, Pembimbing II Bapak Endi Rahman SE, MM

Tujuan penelitian untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Mitra Home Depo Kota Gorontalo, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mitra Home Depo Kota Gorontalo, Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber. Adapun alat analisis yang digunakan adalah model matematis Regresi Linear Sederhana dengan program SPSS 24. Populasi dalam penelitian ini seluruh Konsumen yang datang berbelanja di Supermarket Bangunan Mitra home depodari bulan Januari 2014 sampai desember 2016, dan sampel yang di ambil berjumlah 100 orang Dari populasi yang di tentukan Berdasarkan rumus slovin.

Hasil dari Uji t variable Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dari  $t_{hitung}$  (5,286) >  $t_{tabel}$  (1,660), dan nilai signifikan yang di daptkan ( $P_{value}$ ), maka dapat dilihat bahwa nilai  $P_{value}$  (0,000) dari pengujian ini lebih kecil dari 0.05. Dengan tingkat kepercayaan 95%.  $H_0$  ditolak  $H_a$  Diterima. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai  $r^2$  sebesar 0,222 Nilai ini berarti bahwa sebesar 22.2% variabilitas mengenai Kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh variable bebas dalam model (Kualitas Pelayanan) sedangkan Lainnya 77.8%. Kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, Harga Seperti Yang di Kemukakan Oleh (Alma 2009:169)

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan , Kepuasan Konsumen