

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA HOTEL GRAND Q KOTA GORONTALO

SKRIPSI


Oleh


SITTY RAHMATYA TUADINGO
NIM : 931 414 036

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji


Pembimbing I

Pembimbing II


Raflin Hinele, S.Pd., M.Si
NIP. 19730618 1999031 001


Idris Yanto Niode S.Pd, MM
NIP. 19781026 200501 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen


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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
GRAND Q KOTA GORONTALO

Oleh
SITTY RAHMATYA TUADINGO
NIM. 931414036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Mei 2018
Waktu : 13.00-14.00

Penguji

1. **TINEKE WOLOK, ST.,M.M.**
NIP. 197305232006042002
2. **Umin Kango, S.Pd, M.Si**
NIP. 197910122005012001
3. **RAFLIN HINELO, S.Pd.,M.Si**
NIP. 197306181999031001
4. **IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM**
NIP. 197810262005011001

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



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

ABSTRAK

Sitty Rahmatya Tuadingo. 931414036. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Q Kota Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Raflin Hinelo, S.Pd, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd, MM selaku pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Q Kota Gorontalo. Pengumpulan data dalam penelitian dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling* 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 (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Grand Q Hotel Kota Gorontalo terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan pada Grand Q Hotel Kota Gorontalo. Nilai Koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Grand Q Hotel Kota Gorontalo, artinya jika manajemen hotel memberikan pelayanan yang berkualitas maka kepuasan pelanggan akan semakin mengalami peningkatan tingkat kepuasan. (2) Hasil angka R Square adalah sebesar 0,655. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 65,5% variabilitas Kepuasan Pelanggan Pelanggan pada Grand Q Hotel Kota Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang ada di Grand Q Hotel Kota Gorontalo, sedangkan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut dapat berupa bauran pemasaran jasa seperti product, price, place, promotion, people, process dan physical evidence

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sitty Rahmatya Tuadingo. 931 414 036. 2017. *The Influence of Service Quality on Satisfaction of Grand Q Hotel Customer of Gorontalo City.* Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Rafli Hinelo, S.Pd., M.Si, and co-supervisor is Idris Yanto Niode, S.Pd., MM.

The research objective is to analyze and to know the service quality influence on customer satisfaction at Grand Q Hotel of Gorontalo City. Data collection applies questionnaire distributed to respondents who have met the determined sample's standard. Additionally, it uses observation and documentation as well. Research samples are 98 people selected by application of purposive sampling. Next, the collected data are analyzed by using simple linear regression through SPSS 21 program assistance.

The research findings are (1) there is a significant influence of Service Quality of Grand Q Hotel of Gorontalo City on the customer satisfaction. The value of regression coefficient is positive in which it confirms the positive influence of service quality on the customer satisfaction at Grand Q Hotel of Gorontalo City. It means that if the hotel management provides a qualified service, thus the customer satisfaction will improve. (2) Result of R Square is 0,655 or 65,5% of customer satisfaction variability at Grand Q Hotel of Gorontalo City can be influenced by the Service Quality while the rest 34,5% is influenced by other variables excluded in this research for service marketing mixes such as product, price, place, promotion, people, process and physical evidence.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



