

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Domestique Gorontalo

Oleh

Mohammad Arif Dharmawan .A. Pilomou

NIM. 931416017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 07 Juli 2020

Waktu : 11:00:00

Penguji

1. RAFLIN HINELO, S.Pd.,M.Si
NIP.197306181999031001
2. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si
NIP.197901302003121002
3. TINEKE WOLOK, ST.,M.M.
NIP.197305232006042002
4. YULINDA L ISMAIL, M.Si
NIP.197607042005012002

1. 

2. 

3. 

4. 

Mengetahui:

Dean FAKULTAS EKONOMI



Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.
NIP. 197207252006041002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA RESTO DOMESTIQUE GORONTALO**

OLEH

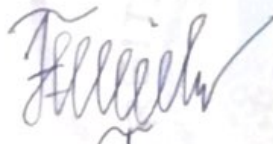
MOHAMMAD ARIF DHARMAWAN .A. PILOMONU

NIM : 931 416 017

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Tineke Wolok, S.T, M.M
NIP. 197305232006042002



Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si
NIP. 197607042005012002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si
NIP. 198307162009121006

ABSTRAK

Mohammad Arif Dharmawan A. Pilomonu. NIM. 931 416 017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Resto Domestique Gorontalo. Skripsi Program Studi SI Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Tineke Wolok, S.T, M.M dan Yulinda L. Ismail , S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Resto Domestique Gorontalo, baik secara parsial. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 konsumen yang pernah berkunjung ke Resto Domestique Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel bebas (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) sebesar 9,187. Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,473. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 47,3% variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Mohammad Arif Dharmawan A. Pilomonu. Student ID Number 931 416 017. The Influence of Service Quality to the Consumer Satisfaction at Domestique Restaurant Gorontalo. Skripsi. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Tineke Wolok, S.T, M.M., and the co-supervisor is Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si.

The research objective was to find out to what extent the influence of Service Quality to the Consumer Satisfaction at Domestique Restaurant Gorontalo partially. The samples in this research were 96 consumers that have visited Domestique Restaurant Gorontalo by distributing questionnaire to the respondents who have satisfied the determined sample criteria so that the data in this research were primary data. The data analysis used simple regression analysis technique.

The research finding showed that partially, the independent variable (Service Quality) had significant influence to the dependent variable (Consumer Satisfaction) for 9,187. In addition, the value of R Square was 0,473 which meant that 47,3% of consumer satisfaction could be explained by service quality whereas the rest 52,7% could be explained by other variable excluded in this research.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

