

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA GRANDQ HOTEL GORONTALO

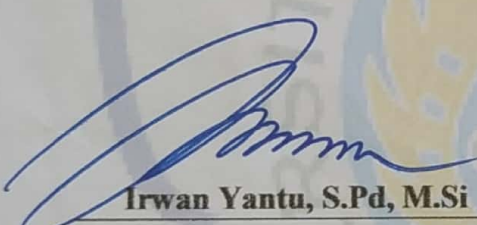
Oleh

BIMA SANDI KURNIA DWI PUTRA MALIK
NIM. 931 415 087

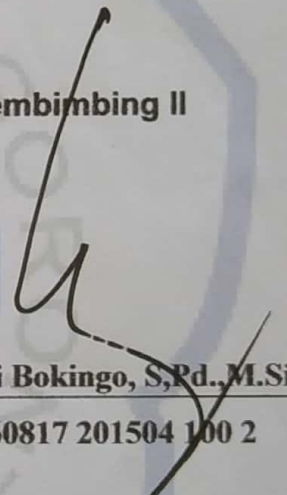
Telah di periksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I

Pembimbing II

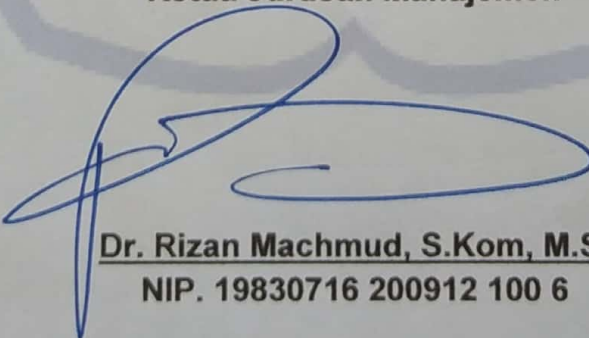

Irwan Yantu, S.Pd, M.Si

NIP. 19731020 200312 100 1


Agus Hakri Bokingo, S.Pd., M.Si

NIP. 19860817 201504 100 2

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen


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

NIP. 19830716 200912 100 6

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GRAND Q HOTEL GORONTALO

Oleh
BIMA SANDY KURNIAH DWI PUTRA MALIK
NIM. 931415087

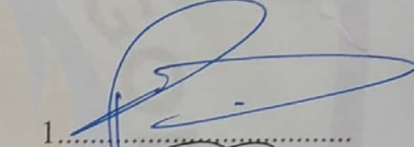
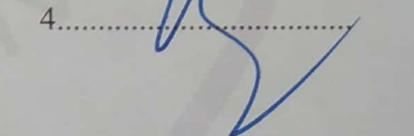
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 04 Februari 2021

Waktu : 13:00:00

Penguji

1. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si
NIP.198307162009121006
2. ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc
NIP.198411262010121004
3. IRWAN YANTU, S.Pd., M.Si
NIP.197310202003121001
4. AGUS HAKRI BOKINGO, S.Pd., M.Si
NIP.198608172015041002

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



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

ABSTRAK

BIMA SANDI KURNIA DWI PUTRA MALIK, NIM. 931 415 087. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Grand Q Hotel Gorontalo. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah Pembimbing I, Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II, Bapak Agus Hakri Bokingo, S.Pd.,M.Si. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Grand Q Hotel Gorontalo. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan angket, penyebaran angket dilakukan pada 30 responden. Adapun alat analisis yang digunakan adalah model matematis Regresi Linier Sederhana dengan program SPSS 22.0

Hasil Uji t variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen di Grand Q Hotel Gorontalo. dilihat dari $t_{hitung} (12,066) > t_{tabel} (1,661)$, sedangkan nilai p-value (nilai sig.) sebesar 0.000. nilai ini jauh lebih kecil dari 0.05 yang berarti berpengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0.605 nilai ini berarti bahwa sebesar 60.5 %. Sedangkan sisanya 30.5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak didesain dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

BIMA SANDI KURNIA DWI PUTRA MALIK. Student ID Number 931 415 087. The Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction at Grand Q Hotel Gorontalo. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Irwan Yantu, S.Pd., M.Si., and the co-supervisor is Agus Hakri Bokingo, S.Pd., M.Si. The research objective is to find the impact of service quality on customer satisfaction at Grand Q Hotel Gorontalo. Method applied in this research is quantitative, where its data are collected through observation and questionnaire that is distributed to 30 respondents. The analysis tool used is a simple linear regression mathematical model with SPSS 22.0 program.

The result of t test reveals that the service quality has a significant impact on customer satisfaction at Grand Q Hotel Gorontalo as it is noticeable from t_{count} (12.066) $>$ t_{table} (1.661). Meanwhile, the p-value (sig. value) is 0.000 in which it is lower than 0.05, which indicates that there is a significant impact of the service quality on customer satisfaction. The calculation of coefficient of determination obtains a value of R² for 0.605, which indicates 60.5% of customer satisfaction variable is impacted by the service quality whereas the rest 30.5% is impacted by other variables that are not designed in this research.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

