

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI YANG BERJUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN”**

**Skripsi  
Oleh**

**LILIS SUMARNI SM. HAKIM**

**NIM. 931 415 007**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**

**Pembimbing I**




**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.si**  
**Nip.198307162009121006**

**Pembimbing II**



**Zulfia K. Abdussamad, S.E., M.Si**  
**Nip. 197909252005012001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.si**  
**Nip. 198307162009121006**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.  
HASJRAT ABADI  
CABANG ISIMU

Oleh  
**LILIS SUMARNI SM. HAKIM**  
NIM. 931415007

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 05 November 2020

Waktu : 14:00:00

Penguji

1. Dr. HAPSAWATI TAAN, S.T., M.M  
NIP.197602012005012004
2. IDRIS YANTO NIODE, S.Pd, MM  
NIP.197810262005011001
3. Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si  
NIP.198307162009121006
4. ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si  
NIP.197909252005012001

1.....

2.....

3.....

4.....

Mengetahui:

Dekan, FAKULTAS EKONOMI  
  
Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.  
NIP. 197207252006041002



## ABSTRAK

**Lilis Sumarni SM. Hakim. 931 415 007. 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu.** Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.si selaku pembimbing 1 dan Ibu Zulfia K. Abdussamad, S.E.,Msi selaku pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Adapun jumlah sampel sebanyak 50 orang konsumen. Analisis data dalam penelitian ini yakni analisis kuantitatif inferensial regresi berganda.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta dirasakan baik pula oleh konsumen maka kepuasan konsumen juga akan semakin besar bahkan akan berdampak pada kesetiaan konsumen terhadap perusahaan PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,636. Nilai ini berarti bahwa sebesar 63,60% kepuasan konsumen pada PT. Hasjrat Abadi Cabang Isimu Kabupaten Gorontalo dipengaruhi oleh strategi kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun pengaruh dari variabel lain terhadap kepuasan konsumen sebesar 37,40%. Adapun variabel lain tersebut yakni produk, *price* (harga), *place* (lokasi), *promotion* (promosi), *people* (orang), *phisical evidence* dan proses.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

**Lilis Sumarni SM. Hakim. 931 415 007. 2020.** *The Influence of Service Quality on Consumers' Satisfaction Level at PT. Hasjrat Abadi Branch of Isimu.* Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics. State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si. and the Co-supervisor is Zulfia K. Abdussamad, SE., M.Si.

The research aimed to find out the Influence of Service Quality on Consumers' Satisfaction Level at PT. Hasjrat Abadi Branch of Isimu. The data collection was completed by the questionnaire, with the numbers of samples were 50 consumers. At the same time, data analysis used inferential quantitative analysis, i.e., multiple regression.

The finding revealed that service quality had a positive and significant influence on consumers' satisfaction at PT. Hasjrat Abadi Branch of Isimu, Gorontalo District. Moreover, the positive coefficient showed that the better the quality of service provided by the company and the better it was felt by consumers, the greater the customer satisfaction and even resulted in consumer loyalty at PT. Hasjrat Abadi Branch of Isimu, Gorontalo District. The coefficient value of determination  $R^2$  was 0,636, which meant that amounted to 63,60% of consumers' satisfaction at T. Hasjrat Abadi Branch of Isimu, Gorontalo District, was influenced by the strategy of service quality provided. On the other hand, the influence of other variables on consumers' satisfaction was 37,40%. The other variables were the product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process.

Keywords: Consumers' Satisfaction, Quality Service

