

**PERSETUJUAN PEMBIMBING  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN  
BERSAING**

**( Studi empiris pada Imperial Hotel di Kota Gorontalo )**

**SKRIPSI**


Oleh : Nurhayati Gani

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**


  
Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si  
NIP. 195812201986031001

**Pembimbing II**

  
Endi Rahman, SE., MM  
NIP. 198006132009121004

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan Manajemen**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN**  
**BERSAING**

(Studi empiris pada Hotel Imperial di Kota Gorontalo )



Oleh

**NURHAYATI GANI**  
NIM: 931 417 131

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 13 Januari 2022  
Waktu : 14.00 WITA

Penguji :

- |  |   |
|--|---|
| 1. <u>Tineke Wolok, S.T, M.M</u><br>NIP. 197305232006042002            | 1. <br>.....   |
| 2. <u>Zulfia K. Abdussamad, SE, M.Si</u><br>NIP. 197909252005012001    | 2. <br>..... |
| 3. <u>Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si</u><br>NIP. 195812201986031001 | 3. <br>..... |
| 4. <u>Endi Rahman, SE., MM</u><br>NIP. 198006132009121004              | 4. <br>..... |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Gorontalo,

  
Dr. Muhammad Amir Arham, M.E.  
NIP. 197207252006041002

## ABSTRAK

**Nurhayati Gani. 931417131. 2021.**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi kasus pada Imperial Hotel di Kota Gorontalo). Skripsi. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah Bimbingan Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si Sebagai Pembimbing I dan Sebagai Endi Rahman, SE., MM Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan Hotel Imperial Kota Gorontalo. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah responden berjumlah 72. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS 21*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada Imperial Hotel terbukti dan diterima.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keunggulan Bersaing**

## ABSTRACT

**Nurhayati Gani. 931417131. 2021.** The Effect of Service Quality on Competitive Advantage (Case Study on Imperial Hotel in Gorontalo City). Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Drs. Abd. Rahman Pakaya, M.Si., and the co-supervisor is Endi Rahman, SE., MM.

This research aimed to determine the effect of service quality on competitive advantage. The method used in this research was quantitative with a descriptive quantitative approach. The data used was primary data obtained from distributing questionnaires to customers of Imperial Hotel Gorontalo City. The sampling in this research used the Slovin formula which resulted in 72 respondents. The data were analyzed using simple linear regression analysis assisted by the SPSS 21 program.

The results showed that service quality had a significant positive effect on competitive advantage. Thus, the research hypothesis which states that there is an effect of service quality on the competitive advantage at Imperial Hotel, is proven and accepted.

**Keywords:** Service Quality, Competitive Advantage

