

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. INDOMRCO PRISMATA^{SA} GORONTALO
(KECAMATAN TELAGA)**

SKRIPSI

Oleh


**WILYANTI HABIBU
NIM. 911 417 194**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd., M.Pd
NIP. 197805042003121003


Melizubaida Mahmud, S.Pd., M.Si
NIP. 197808172008122002

**Mengetahui
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi**


Dr. H. Usman Moonti, M.Si
NIP. 195911201986021001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. INDOMARCO PRISMATAMA GORONTALO
(KECAMATAN TELAGA)**

Oleh:

WILYANTI HABIBU

NIM : 911417194

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 29 November 2021
Waktu : 09.00 s/d selesai

Penguji:

1. Dr. Radia Hafid, S.Pd., M.Si
NIP. 197104252005022002

1.

2. Erman I Rahim, S.Pd., MH
NIP.197012242008121001

2.

3. Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd., M.Si
NIP.197805042003121003

3.

4. Melizubaida Mahmud S.Pd., M.Si
NIP.197808172008122002

4.

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo**

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

ABSTRAK

Wilyanti Habibu. NIM 911417194. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga). Skripsi. Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. **Dibawah Bimbingan Bapak Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd., M.Si Sebagai Pembimbing I dan Ibu Melizubaida Mahmud, S.Pd., M.Si Sebagai Pembimbing II.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga). Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga). Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS 21*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga) maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berbelanja di perusahaan tersebut, Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 21,1% yang berarti variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 21,1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

WilyantiHabibu. STUDENT ID: 911417194. 2021. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. IndomarcoPrismatamaGorontalo (Telaga District). Undergraduate Thesis. Department of Economics Education, Faculty of Economics, UniversitasNegeriGorontalo. **Principal Supervisor: r. Muchtar Ahmad, S.Pd.,M.Si.** **Co-supervisor: Melizubaida Mahmud, S.Pd.,M.Si.**

This study aimed to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. IndomarcoPrismatamaGorontalo (TelagaDistrict). The data used were primary data obtained from distributing questionnaires to customers of PT. IndomarcoPrismatamaGorontalo. Furthermore, the number of samples amounted to 30 respondents. In analyzing the data, simple linear regression analysis was used through the SPSS 21 program.

The results showed that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction, which means the better the quality of service provided by PT. IndomarcoPrismatamaGorontalo will increase customer satisfaction. In addition, the coefficient of determination in this study is 21.1%, meaning that the variability of customer satisfaction can be explained by the service quality of 21.1%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

