

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. SYNSANA SEJAHTERA GORONTALO"**

Oleh

RAMLI RADJAK
NIM. 931411052

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Maha Atma Kadji, M.Si
NIP. 19660113 200312 1 001

Pembimbing II



Drs. Rusli Isa, M.Si
NIP. 19660706 200501 2 005

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

v

LEMBAR PENGESAHAN

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. SYNSANA SEJAHTERA GORONTALO"**

Oleh

RAMLI RADJAK

NIM. 931411052

Telah Diperiksa dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

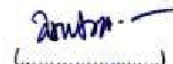
Hari/Tanggal : 16 Oktober 2015

Waktu : 13.00 Wita

1. Dr. Ismet Sulita, SE, M.Si
Nip. 19780318 200604 1 002
2. Valentina Monoarfa, SE, MM
Nip. 19690710 200812 2 001
3. Drs. Maha Atma Kadji, M.Si
Nip. 19660113 200312 1 001
4. Drs. Rusli Isa, M.Si
Nip. 19660706 200501 2 005


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)



ABSTRAK

Ramli Radjak. 931 411 052. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Synsana Sejahtera Gorontalo. Skripsi program studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si dan Bapak Drs. Rusli Isa, M.Si

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survey. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Anggota populasi dalam penelitian ini sebanyak 655 pelanggan terhitung dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2015. Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Yang yang terkumpul selanjutnya di analisis dan di uji hipotesis menggunakan uji t.

Hasil analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 6,628 sedangkan t_{tabel} sebesar 6,661. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi r^2 menunjukkan besarnya kontribusi 0,318 atau 31,8% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya 0,682 atau 68,2% berupa kontribusi dari faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan