

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH STRATEGI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK JP-ASTOR PADA PT. JASARAHARJA PUTERA
KOTA GORONTALO**


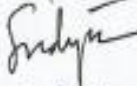


Oleh
Nurfani Miolo

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / tanggal : Jumat, 6 November 2015
Waktu : 08.00 – 10.00 wita

Penguji :

1. Prof. Dr. Hj. Asna Aneta, MS.i
2. Endi Rahman, SE, MM
3. Drs. Maha Atma Kadji, M.Si
4. Drs. Rusli Isa, M.Si

1. 
2. 
3. 
4. 

Gorontalo, 14 Desember 2015

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Nurfani Miolo. Nim 931411149. 2015. Pengaruh Strategi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jasaraharja Putera Kota Gorontalo. Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Drs. Maha Atma Kadji, M.Si dan Pembimbing II Drs. Rusli Isa, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memperoleh gambaran yang jelas tentang pengaruh Strategi Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jasaraharja Putera Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode Kuantitatif, melalui Analisis Regresi Sederhana Model *Summery* antara Strategi Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui Angket atau Pembagian Kuisisioner.

Berdasarkan Hasil penelitian dan analisis data, persamaan regresi yang dihasilkan yakni $\hat{Y} = 19,400 + 0,367X$. Dengan nilai determinasi $R = 0,252$ atau 25,2% yang menunjukkan presentasi variabel X (Strategi Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen), sedangkan sisa presentasi 0,748 atau 74,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam hal ini hipotesis terdapat pengaruh antara variabel X (Strategi Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen), tetapi kecil senilai 25,2%, pada PT. Jasaraharja Putera Kota Gorontalo terbukti dan dapat diterima, yaitu dengan nilai signifikansi $t_{hitung} = 5,228 > t_{tabel} = 1,664$ dengan tingkat probabilitas $\alpha = 0,05$.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Kepuasan Konsumen