

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI PT.MIMOZA MULTIMEDIA GORONTALO**

SKRIPSI

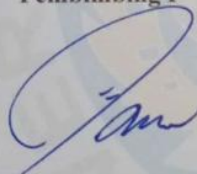
Oleh :

CINDY PRATIWI JULYANI DAUD

931417033

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



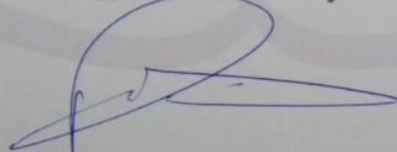
Dr. Raflin Hineo, S.Pd., M.Si
NIP. 197306181999031001

Pembimbing II

Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 197508282006041001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI PT.MIMOZA MULTIMEDIA GORONTALO

SKRIPSI

Oleh

CINDY PRATIWI JULYANI DAUD

931417033

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 15 September 2021

Waktu : 11.00 WITA

Penguji:

1. YULINDA L. ISMAIL, M.Si
NIP. 197607042005012002
2. ZULFIA K. ABDUSSAMAD, S.E., M.Si
NIP. 197909252005012001
3. Dr. RAFLIN HINELO, S.Pd., M.Si
NIP. 197306181999031001
4. RAMLAN AMIR ISA, SE, MM
NIP. 197508282006041001

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207262006041002

ABSTRAK

Cindy Pratiwi Julyani Daud. NIM 931417033. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Mimoza Multimedia Gorontalo). Skripsi. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah Bimbingan Bapak Raflin Hinele Sebagai Pembimbing I dan Bapak Ramlan Amir Isa Sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mimoza Multimedia Gorontalo. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Mimoza Multimedia Gorontalo. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program *SPSS 21*.

Hasil perhitungan uji t diperoleh $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $10.995 > 0,1966$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Mimoza Multimedia maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang memakai jasa perusahaan tersebut, Dengan nilai R^2 adalah sebesar 0,552. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 55,2% variabel kepuasan pelanggan di PT. Mimoza Multimedia dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 44,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Cindy Pratiwi Julyani Daud. Student ID Number 931417033. 2021. The Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction (Case Study at Customers of PT. Mimoza Multimedia Gorontalo). Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Raflin Hinele and the co-supervisor is Ramlan Amir Isa.

The study aims at understanding whether or not there is an impact of service quality on customer satisfaction at PT. Mimoza Multimedia Gorontalo. The data employed are primary data obtained from questionnaire distribution to the customers of PT. Mimoza Multimedia Gorontalo. For the research samples, the use of Slovin formula has determined the number of samples to be 100 respondents. This present research applies simple linear regression analysis with the assistance of the SPSS 21 program.

The result of t test calculation has resulted $t\text{-count} > t\text{-table}$ or $10.995 > 0.1966$ and the significance value of $0.000 < 0.05$ so that H_a is accepted and H_0 is rejected. The finding of this study reveals that the service quality impacts customer satisfaction positively and significantly, meaning that the better the service quality of PT. Mimoza Multimedia Gorontalo, the more customer satisfaction improves. In addition, the value of R Square is 0.552 which signifies that 55.2% of variable of customer satisfaction at PT. Mimoza Multimedia can be elucidated by the service quality. Meanwhile, the rest 44.8% can be elucidated by other variables that are not studied.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

