

## ABSTRAK

**SRI NOVIANTY NOHO.** Nim 711517021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo”. Tesis. Program Studi S2 Administrasi Publik Program Pascaasarjana Universitas Negeri Gorontalo. 2019. Dibawah bimbingan Dr. Zuchri Abdussamad. S.I.K, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Udin Hamim, S.Pd, M.Si selaku pembimbing II.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu : a). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo. b). Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo. c). untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo.. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada pelanggan. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Suzuki pada PT Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo dengan nilai determinan sebesar 44,2%. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cabang Gorontalo dengan nilai determinan 31.0%. Diantara kualitas pelayanan dan fasilitas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan yang lebih besar memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai determinan sebesar 75,2% sedangkan sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan*