

## **ABSTRAK**

MARWA, Tahun 2018 **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. PELNI Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat**, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Bapak Moh. Aris Pasigai dan Bapak Abd. Salam HB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. PELNI Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. Populasi penelitian ini adalah 50 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

**MARWA, Year 2018 Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at PT. PELNI Pelabuhan Labuan Bajo West Manggarai Regency**, Thesis Management Studies Program Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mr. Moh. Aris Pasigai and Mr. Abd. Salam HB.

*This study aims to determine the effect of service quality on Consumer Satisfaction at PT. PELNI Labuan Bajo Port of West Manggarai Regency. The population of this study is 50 people. The sampling method uses saturated samples. Data collection techniques are interviews and questionnaires. Data analysis was performed by simple linear regression. The results showed that the quality of service has a significant positive effect on customer satisfaction.*

*Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction*