

ABSTRAK

SAPIAH, NPM : 202327, Judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AIR MINUM SANGGAM BALANGAN (PERSERODA)” di bawah bimbingan Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos., MM .

Investigasi ini dilatarbelakangi oleh munculnya berbagai keluhan pelanggan terkait distribusi air, rendahnya tekanan air, keterlambatan penanganan gangguan, serta kurang optimalnya diseminasi informasi operasional pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Fenomena tersebut menuntut manajemen untuk melakukan pembenahan masif pada aspek operasional demi mengeliminasi penurunan indeks kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Tujuan utama studi ini adalah mengevaluasi seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam mengondisikan tingkat kepuasan pelanggan aktif di wilayah tersebut. Metode kuantitatif diaplikasikan dalam riset ini. Data dikumpulkan dari 50 partisipan pelanggan aktif melalui kuesioner terstruktur yang ditarik menggunakan teknik purposive sampling. Proses evaluasi data menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Temuan riset membuktikan adanya dampak positif sekaligus signifikan dari aspek mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan perolehan nilai T-statistic mencapai 75.160 serta kontribusi pengaruh (R-Square) yang menyentuh angka 95,5%. Kesimpulannya, performa pelayanan prima yang disajikan oleh instansi penyedia air bersih sangat krusial dalam mendorong loyalitas dan persepsi positif masyarakat. Hasil riset ini memberikan implikasi manajerial yang penting bagi korporasi untuk terus mengevaluasi standardisasi pelayanan secara berkelanjutan agar mampu menjaga kepercayaan publik di tengah dinamika kebutuhan Masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SEM-PLS, PT Air Minum Sanggam Balangan.

ABSTRACT

SAPIAH, NPM : 202327, Title ***“ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION AT PT AIR MINUM SANGGAM BALANGAN (PERSERODA)”*** under the guidance of Ms. Eka Santi Agustina, S.Sos., MM .

This investigation was motivated by the emergence of various consumer complaints related to fluctuations in distribution stability, minimal water discharge pressure, delays in technical handling, and less than optimal dissemination of operational information at PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). This phenomenon requires management to make massive improvements in operational aspects to eliminate the decline in the public satisfaction index as service users. The main objective of this study is to evaluate the contribution of service quality in conditioning the level of satisfaction of active customers in the region. Quantitative methods were applied in this research. Data were collected from 50 active customer participants through a structured questionnaire drawn using a purposive sampling technique. The data evaluation process used structural equation modeling (SEM-PLS) through SmartPLS 4 software. The research findings prove a positive and significant impact of service quality aspects on customer satisfaction, evidenced by the T-statistic value reaching 75.160 and the contribution of influence (R-Square) reaching 95,5%. In conclusion, the performance of excellent service provided by clean water providers is crucial in encouraging loyalty and positive public perception. The results of this research provide important managerial implications for corporations to continuously evaluate service standardization in order to maintain public trust amidst the dynamics of community needs.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SEM-PLS, PT Air Minum Sanggam Balangan.*