

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING
TINGGI KABUPATEN BALANGAN**

KTI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH
DEWI ANSARI
NPM : 202163411172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS (D3)
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING
TINGGI KABUPATEN BALANGAN**

KTI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH
DEWI ANSARI
NPM : 202163411172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS (D3)
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Ansari

NPM : 202163411172

Judul KTI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Balangan, 20 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan



DEWI ANSARI

TANDA PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DIKECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, 20 Juli 2024

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua,

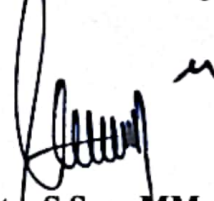
Program Studi Administrasi Bisnis



A handwritten signature in black ink over a circular purple stamp. The stamp contains the text 'YAYASAN BAKTI MUSLIM' and 'PRODI ADM. BISNIS'.

Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA^R
NIK 19940609 2015091020

Dosen Pembimbing



A handwritten signature in black ink.

Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA
NIDN, 1107079401

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



A handwritten signature in blue ink over a circular purple stamp. The stamp contains the text 'SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI' and 'STIA AMUNTAI'.

Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIOaR
NIK 19891025 201807 1030

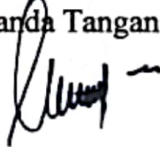

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DIKECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Disusun oleh :

Dewi Ansari
NPM : 202163411172


Telah dipertahankan di depan Tim penguji Tugas Akhir program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 24 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota : Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA	
Sekretaris Merangkap Anggota : Jamil Rifani, S.Sos., M.M	

Balangan, 20 Juli 2024

Ketua,
Program Studi Administrasi Bisnis


Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA^R
NIK 19940609 201509 1020

Ketua,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai


Dr. Reno Alfrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK 19891025 201807 1030

ABSTRAK

DEWI ANSARI, NPM : 202163411172 , “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN**” dibawah bimbingan Bapak ARY YUDIANTO, S.Sos, MM, CRMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM diKecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Populasi penelitian ini adalah pelanggan PDAM diKecamatan Tebing Tinggi. Sampel diambil sebanyak 84 responden dengan menggunakan teknik random sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna pelayanan PDAM. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji t variabel X yaitu keandalan secara parsial ada pengaruh tetapi tidak signifikan dengan kata lain, H1 ditolak dengan nilai t hitung < t tabel dengan nilai sig 0,095 > 0,05. Daya tanggap secara parsial ada pengaruh yang signifikan dengan kata lain, H2 diterima dengan nilai t hitung > t tabel dengan nilai sig 0,019 < 0,05. Jaminan secara parsial ada pengaruh tetapi tidak signifikan dengan kata lain, H3 ditolak dengan nilai t hitung < t tabel dengan nilai sig 0,392 > 0,05. Empati secara parsial ada pengaruh yang signifikan dengan kata lain, H4 diterima dengan nilai t hitung > t tabel, dengan nilai sig 0,001 < 0,05. Dan bukti fisik secara parsial ada pengaruh tetapi tidak signifikan dengan kata lain, H5 ditolak dengan nilai t hitung < t tabel dengan nilai sig 0,142 > 0,05. Oleh karena itu secara simultan menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM

ABSTRACT

DEWI ANSARI, NPM : 202163411172, "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF REGIONAL DRINKING WATER COMPANIES (PDAM) IN TEBING TINGGI DISTRICT, BALANGAN REGENCY", supervised by Mr. ARY YUDIANTO, S.Sos, MM, CRMA

This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PDAM Tebing Tinggi District, Balangan Regency. This study uses a quantitative approach. The population of this research is PDAM customers in Tebing Tinggi subdistrict. The sample was taken as many as 84 respondents using random sampling techniques. Data was collected through distributing questionnaires to PDAM service users. The analysis techniques used are validity test, reliability test, Simple Linear Regression and t test.

The research results show that the test results for variable X are partial reliability that there is an influence but it is not significant in other words, H1 is rejected with a calculated t value $< t$ table with a sig value $0,095 > 0,05$. Partial responsiveness has a significant influence, in other words, H2 is accepted with a calculated t value $> t$ table with a sig value of $0.019 < 0.05$. Partial assurance that there is an influence but it is not significant in other words, H3 is rejected with a calculated t value $< t$ table with a sig value of $0.392 > 0.05$. Partially empathy has a significant influence, in other words, H4 is accepted with a calculated t value $> t$ table with a sig value of $0.01 < 0.05$ and Partial tangibles has an influence but is not significant, in other words, H5 is rejected with a calculated t value $< t$ table with a sig value of $0.142 > 0.05$. Therefore, it simultaneously shows that the hypothesis in this study is accepted. This means that service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Quality, Service, PDAM

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, Saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.**

Begitu banyak pelajaran yang telah diperoleh dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini. Ungkapan terima kasih penulis tujukan kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, arahan maupun dorongan kepada penulis diantaranya :

Allah SWT, Atas limpahan rahmat dan karunia.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B, CLMA^R Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA Selaku Pembimbing penelitian yang telah memberikan segala bimbingan, arahan, motivasi dan juga petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak Jamil Rifani, S.Sos., M.M Selaku Dosen yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, dan petunjuk hingga selesainya karya tulis ilmiah ini.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang telah membimbing, mendidik dan memberikan ilmu

pengetahuan kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.

6. Orang Tua dan Suami yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan semangat.
7. Teman-teman dan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dalam setiap hal tentu penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi dalam penelitian ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap para pembaca.

Balangan, 06 Juli 2024

Penulis

DEWI ANSARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI	ii
TANDA PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN BERITA ACARA	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis	10
2.2.1 Pengertian Kualitas	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	12
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Strategi Pelayanan	16
2.2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.6 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Pendekatan Penelitian	28
3.3 Tipe Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi.....	29
3.4.2 Sampel.....	30
3.5 Definisi Operasional Penelitian	31
3.5.1 Variabel Independen (X).....	31
3.5.2 Variabel Dependen (Y).....	33
3.6 Instrumen Penelitian	33

3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8 Teknik Penentuan Skor	38
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.9.1 Uji Validitas.....	38
3.9.2 Uji Reliabilitas	40
3.10 Teknik Analisis Data	43
3.10.1 Uji Regresi Linier Sederhana	43
3.10.2 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Singkat Tentang PDAM Kecamatan Tebing Tinggi.....	46
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.2.2 Deskripsi Variabel X	51
4.2.3 Deskripsi Variabel Y	58
4.3 Analisis Data	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4 Teknik Analisis Data	65
4.4.1 Uji Regresi Linier Sederhana	65
4.4.2 Uji Hipotesis.....	67

4.5 Pembahasan.....	69
4.5.1 Hubungan Temuan Utama dengan Hipotesis dan Penelitian Tedahulu	69
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Varabel Kualitas Layanan	34
Tabel 3.2 Jawaban dan Skor Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Pengukuran Skala Likert.....	47
Tabel 4.2 Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Penyajian Data Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Penyajian Data Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Penyajian Data Berdasarkan Lama Berlangganan PDAM	50
Tabel 4.6 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	51
Tabel 4.7 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	53
Tabel 4.8 Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
Tabel 4.9 Empati (<i>Emphaty</i>)	55
Tabel 4.10 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	56
Tabel 4.11 Variabel Y.....	58
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	60
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	61
Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel Y	61
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	62
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	63
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i>	63

Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	64
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variabel Y	64
Tabel 4.24 Koefisien Regresi Sederhana	65
Tabel 4.25 Hasil Uji t.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----