

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PT. AIR MINUM
MURAKATA LESTARI (PERSERODA) KECAMATAN
BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)

Pada Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH

MUHAMMAD EGI TURRAHMAN

NPM 202221

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

AMUNTAI

2025

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pelanggan Studi Pada PT. Air Minum Murakata
Lestari (PERSERODA) Kecamatan Barabai
Kabupaten Hulu Sungai Tengah**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)

Pada Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH

MUHAMMAD EGI TURRAHMAN

NPM : 202221

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk diriku sendiri, yang sudah bekerja keras dan percaya bahwa aku bisa. Semua air mata, begadang, dan rasa Lelah ini akhirnya terbayar. Ini adalah pencapaian yang layak untuk dirayakan”.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD EGI TURRAHMAN

NPM : 202221

**Judul KTI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA
PT. AIR MINUM MURAKATA LESTARI
(PERSERODA) KECAMATAN BARABAI
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis 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.

Amuntai, Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Egi Turrahman

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PT. AIR MINUM
MURAKATA LESTARI (PERSERODA) KECAMATAN
BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, 23 Juli 2025

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis




Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B., CLMA®
NIK. 19940609201509 1 020

Dosen Pembimbing



Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM
NUPTK: 3358765666230230

Disahkan Oleh

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai




Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK. 19891025 201807 1 030

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PT. AIR MINUM MURAKATA LESTARI (PERSERODA) KECAMATAN BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH


Disusun Oleh:

Muhammad Egi Turrahman

202221

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi
Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Pada Tanggal 28 Juli 2025 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	Nurul Hasanah, SPd, MM, CPSM	
Sekretaris Merangkap Anggota	Ary Yudianto, S.Sos., MM	

Amuntai, 28 Juli 2025

Ketua,
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadilah, S.Sos., M.A.B.CLMA®
NIK. 19940609201509 1 020

Ketua,
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIO n R, CIO a R
NIK. 19891025 201807 1 030

ABSTRAK

Muhammad Egi Turrahman, NPM : 202221, Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PT. AIR MINUM MURAKATA LESTARI (PERSERODA) KECAMATAN BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH” dibawah bimbingan Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) di Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Ketersediaan air bersih berkualitas krusial, dan kualitas pelayanan menjadi penentu reputasi perusahaan serta kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan 20 responden pelanggan, menggunakan pendekatan kuantitatif. Menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji validitas, reliabilitas, normalitas, uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan dan positif memengaruhi (2) kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi uji regresi $0,003 < 0,05$, $F_{hitung} 64,279 > F_{tabel} 3,55$, dan $t_{hitung} 7,069 > t_{tabel} 1,724$. Dengan demikian, hipotesis alternatif H_a diterima dan hipotesis H_o ditolak. Kualitas pelayanan menjelaskan 41% variasi kepuasan pelanggan. Studi ini menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia air bersih, memberikan masukan strategis untuk peningkatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Egi Turrahman, *NPM : 20222*, **Title: “INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION LEVEL STUDY AT PT. MURAKATA LESTARI DRINKING AIR (PERSERODA) BARABAI DISTRICT, HULU SUNGAI TENGAH REGENCY”** under the guidance of Mrs. Nurul Hasanah, S.Pd, MM, CPSM.

This research analyzes the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) in Barabai District, Hulu Sungai Tengah Regency. The availability of quality clean water is crucial, and service quality determines the company's reputation and customer satisfaction. The study aims to identify and analyze the impact of service quality on customer satisfaction. Employing a quantitative approach with a survey method, this research involved 20 customer respondents. Data were analyzed using simple linear regression, validity, reliability, normality tests, F-test, t-test, and determination (R²).

The results indicate that service quality significantly and positively influences customer satisfaction, with a regression test significance value of $0.003 < 0.05$, $F_{\text{calculated}} 64.279 > F_{\text{table}} 3.55$, and $t_{\text{calculated}} 7.069 > t_{\text{table}} 1.724$). Thus, the alternative hypothesis H_a is accepted, and the null hypothesis H_o is rejected. Service quality explains 41% of the variation in customer satisfaction. This study emphasizes the importance of service quality in shaping customer satisfaction for clean water providers, offering strategic input for service improvement tailored to customer needs.

Keywords : Services Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan KTI ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PT. AIR MINUM MURAKATA LESTARI (PERSERODA)”**. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, Seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma (D3) di Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Karya Tulis Ilmiah ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, yaitu :

1. Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Haris Fadillah, S.Sos, M.A.B. CLMA[®]. selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

3. Nurul Hasanah, S.Pd, MM selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Jurusan Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
4. Orang tua, sahabat serta teman-teman yang selalu mendukung, membimbing dan memberikan doa selama ini.
5. Dosen Pengajar serta seluruh Staf Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Jurusan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Amuntai, 18 Juli 2025

Muhammad Egi Turrahman

NPM 202221

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9

2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
2.2	Tinjaun Teoritis	10
2.2.1	Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2	Kepuasan Pelanggan	13
2.3	Kerangka Pemikiran	16
2.4	Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1	Lokasi Penelitian	19
3.2	Pendekatan Penelitian.....	19
3.3	Tipe Penelitian.....	19
3.4	Populasi dan Sampel.....	20
3.4.2	Populasi	20
3.4.2	Sampel.....	21
3.5	Devinisi Operasional Variabel	21
3.5.1	Variabel Independen/bebas (Kualitas Pelayanan (x)).....	22
3.5.2	Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan (y)).....	22
3.6	Instrumen Penelitian.....	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7.1	Observasi.....	25
3.7.2	Koesioner	26
3.7.3	Dokumentasi	26

3.8 Teknik Penentuan Skor	26
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.9.1 Uji Validitas	27
3.9.2 Uji Reliabilitas	27
3.10 Teknik Analisis Data.....	28
3.10.1 Uji Normalitas.....	28
3.10.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	30
3.10.3 Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran umum objek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	32
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Karakteristik Responden	33
4.2.2 Penentuan Range.....	37
4.2.3 Uji Validitas	41
4.2.6 Analisis Uji Regresi Linier Sederhana.....	45
4.3 Pembahasan	50
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54

5.2	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA	56
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	23
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	38
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	40
Tabel 4.6 Uji Validitas	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Air Minum Murakata Lestari.....	33
Gambar 4.2 Uji Reliabilitas.....	44
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.4 Uji Regresi Linier Sederhana.....	46
Gambar 4.5 Uji Simultan (uji f).....	47
Gambar 4.6 Uji Parsial (Uji t).....	49
Gambar 4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50