

ABSTRAK

RABIATUL ADAWIAH, NPM: 2022042, Judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PDAM PT. TIRTA AMANDIT (PERSERODA) IKK NEGARA KECAMATAN DAHA SELATAN" dibawah bimbingan Ibu **Hj. SAIDAH HASBIYAH, S.Sos.,M.AP** sebagai Pembimbing I, dan Bapak **JUMADI, S.AP.,MT.** sebagai Pembimbing II.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Amandit IKK Negara merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang memberikan pelayanan air bersih. Secara umum, terdapat beberapa fenomena dalam pelayanan seperti keluhan kualitas air, distribusi air yang tidak lancar, tarif yang dianggap mahal, dan kerusakan jaringan pipa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara Kecamatan Daha Selatan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 19.247 responden dengan sampel 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan simple random sampling menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 25 untuk menganalisis hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji heterokedastisitas, dengan uji regresi linier sederhana, uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,813 dan diperoleh nilai R Square sebesar 0,661, sehingga dapat diketahui pengaruh variabel kualitas pelayanan air bersih (PDAM) terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 66,1%. Koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = -7,642 + 0,771X$. Setiap penambahan 1% kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,771 terhadap kepuasan. Uji hipotesis yang dilakukan dapat diketahui bahwa $t_{tabel}(98) = 1,984$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dan hasil uji T menghasilkan thitung sebesar 13,823 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara Kecamatan Daha Selatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara, maka disarankan kepada pihak PDAM agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai, memperbaiki sarana dan prasarana, meningkatkan sistem komunikasi dengan pelanggan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pencatatan dan penagihan. Kepada masyarakat, diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang telah diberikan. Kepada peneliti selanjutnya,

diharapkan dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain kualitas pelayanan.

ABSTRAK

RABIATUL ADAWIAH, NPM: 2022042, Title "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT PDAM PT. TIRTA AMANDIT (PERSERODA) IKK NEGARA, DAHA SELATAN DISTRICT" under the guidance of **Hj. SAIDAH HASBIYAH, S.Sos.,M.AP** as Advisor I, and **JUMADI, S.AP.,MT.** as Advisor II.

The Regional Water Company (PDAM) PT. Tirta Amandit IKK Negara is one of the areas in Hulu Sungai Selatan Regency that provides clean water services. In general, there are several phenomena in services such as complaints about water quality, irregular water distribution, rates that are considered expensive, and damage to the pipe network. This study aims to determine the influence and the magnitude of the influence of service quality on community satisfaction at PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara, Daha Selatan District.

This study uses a quantitative method with a descriptive quantitative type. The research population was 19,247 respondents with a sample of 100 respondents. The sampling technique used was probability sampling with simple random sampling using the Slovin formula. Data collection techniques were questionnaires, documentation, and observation. The collected data were analyzed using SPSS 25 to analyze the results of validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests, heteroscedasticity tests, simple linear regression tests, t-tests (partial), and coefficient of determination tests.

The results of this study indicate that the correlation value (R) is 0.813 and the R Square value is 0.661, so it can be seen that the influence of the clean water service quality variable (PDAM) on community satisfaction is 66.1%. The simple regression coefficient produces the value $Y = -7.642 + 0.771X$. Every 1% increase in service quality affects satisfaction by 0.771. The hypothesis test shows that $t_{table}(98) = 1.984$ with a significance level of 0.05. And the T test results produce tcount of 13.823 with a significance of $0.000 < 0.05$, so H_a is accepted and H_o is rejected. This means that there is a significant influence between clean water service quality on community satisfaction at PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara, Daha Selatan District.

To improve the quality of clean water services at PDAM PT. Tirta Amandit IKK Negara, it is suggested that PDAM can improve service quality by providing training to employees, updating facilities and infrastructure, improving communication systems with customers, and conducting periodic evaluations of the recording and billing systems. For the community, it is expected to provide input to improve the services that have been provided. For future researchers, it is expected to examine other variables that affect community satisfaction besides service quality.