ABSTRAK

NURUL ZANNAH, NPM: 2022320, Judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN" dibawah bimbingan ibu **HJ. SAIDAH HASBIYAH, S.Sos.,M.AP** sebagai pembimbing I, dan Bapak **Jamil Rifani, S.Sos, M.M.** sebagai pembimbing II.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan merupakan salah satu wilayah di Kabuaten Hulu Sungai Utara yang memberikan pelayanan air bersih. Secara umum tedapat beberapa fenomena dalam pelayanan seperti distribusi air yang tidak lancar, tarif yang dianggap mahal, keluhan kualitas air, dan kurang nya jumlah pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahu pengaruh dan besamya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 4.754 responden dengan sampel 98 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling menggunakan rumus Slovin.Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 27 untuk menganalisis hasil uji validitas, uji rehabilitas, 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 0,399 dan diperoleh nilai R Square sebesar 0,159, sehingga dapat diketahui pengaruh variabel kualitas pelayanan air bersih PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 15,9%. Koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai Y = 23,257 + 0,297X. Uji hipotesis yang dilakukan dapat diketahui dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Dan hasil uji T menghasilkan thitung sebesar 4.266 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya, ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelangan PT. Tirta Agung Telaga Silaba.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan, maka disarankan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mempermudah akses komunikasi bagi pelanggan, merawat dan memperbaiki jaringan pipa air secara rutin, menjaga kebersihan serta kualitas air yang disalurkan, menyajikan rincian perhitungan tarif secara transparan dan jelas agar pelanggan memahami setiap komponen biaya, serta menyesuaikan jumlah pegawai dengan kebutuhan pelayanan. Kepada masyarakat selaku pelanggan, diharapkan dapat menyampaikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang telah diberikan. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti variabel lain seperti citra perusahaan, promosi, dan pengalaman pribadi yang juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan selain faktor-faktor layanan yang telah dibahas dalam penelitian ini**.**