

Abstrak

NORMAWATI,2018 Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR, dibimbing oleh Agussalim dan Muh. Akib Agussalim, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala model likert. data yang diperoleh diolah dengan analisis statistic deskriptif. pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR dengan persamaan regresi $Y^1 = 34,002 + 0,138X$. dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Abstract

NORMAWATI, 2018 Analysis of service quality to customer satisfaction at PDAM IV REGION IV RATULANGI MAKASSAR, supported by Agussalim and H. Muh Akib Agussalim, This study aims to determine the effect of service quality on customer power in PDAM IV RATULANGI MAKASSAR REGION. This research is a quantitative research using a survey approach. Data collection method uses a questionnaire with a Likert model scale. The data obtained were processed by descriptive statistical analysis. Data processing was carried out using SPSS version 21. The results showed that there was an influence between the service to the customer power of PDAM REGION IV RATULANGI MAKASSAR with the regression equation $Y^1 = 34,002 + 0,138X$. From the regression equation showed that the higher the service, the higher the customer satisfaction.

Keywords: service quality and customer satisfacion