

ABSTRAK

KURNIA ILAHI, Tahun 2022 *Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa.* Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Muhiddin Daweng dan pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa. Sampel ini diambil dari konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, berjumlah 70 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, pembagian kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *Statistical Pacpage for the Social Science* (SPSS) mengenai Ketanggapan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa, maka penulis menarik kesimpulan variabel Ketanggapan Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada kantor PDAM Kab. Gowa.

Kata kunci: Ketanggapan Kerja, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

KURNIA ILAHI, 2022 *The Effect of Responsiveness in Sales to the Level of Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa. Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by supervisor I Muhiddin Daweng and supervisor II Andi Risfan Rizaldi.*

The purpose of this study is a type of quantitative research with the aim of knowing the Effect of Job Responsiveness in Sales to the Level of Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa. This sample was taken from consumers of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Jeneberang, Gowa Regency, totaling 70 samples. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study. Data was collected by observation, distribution of questionnaires and documentation. In this study the resources used in data collection include primary and secondary data.

The results showed that the data using statistical calculations through Statistical Pacpage for the Social Science (SPSS) regarding Job Responsiveness to Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa, the authors conclude that the Job Responsiveness variable (X) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y) at the PDAM Kab. Gowa.

Keywords: Job Responsiveness, and Consumer Satisfaction