

ABSTRAK

Moeh Alwy, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Dibimbing Oleh Muchran BL dan Muchriady Muchran.

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor utama dalam mencapai kepuasan pelanggan yang pada dasarnya kedudukan suatu perusahaan sangat bergantung kepada pelanggan khususnya PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Oleh karena itu, perlu dipahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Sangat penting bagi karyawan untuk memahami apa yang dibutuhkan pelanggan agar mereka puas dengan pelayanan yang telah berikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah para pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yang menggunakan teknik metode deskriptif kuantitatif adalah metode survey dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji reliabilitas dan uji validitas dengan metode analisis regresi sederhana.

Berdasarkan kontribusi hasil penelitian terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PDAM dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

ABSTRACT

Moeh Alwy, 2022. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Water Company (PDAM) Tirta Jeneberang, Gowa Regency.

Supervisor by Muchran BL and Co-Supervisor Muchriady Muchran.

Excellent service is one of the main factors in achieving customer satisfaction which basically the position of a company is very dependent on customers, especially PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Therefore, it is necessary to understand the factors that affect the level of customer satisfaction. It is very important for employees to understand what customers need so that they are satisfied with the services that have been provided.

This study aims to determine whether Service Quality Affects Customer Satisfaction. The population taken from this research is the customers of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency. The sample taken is 100 respondents with the sampling technique that uses quantitative descriptive methods is a survey method and uses a questionnaire as a data collection tool. The data analysis technique used in this research is the analysis of reliability test and validity test with simple regression analysis method.

Based on the contribution of research results to improving service quality in PDAM and the discussion that has been carried out, it can be concluded that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency.