

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

**MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

**MOEH ALWY
NIM: 105721107018**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2022

23/05/2022

1 cap
Sub. Alumni

P/0263/MAN/224
ALW
p7

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta
Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku

PESAN DAN KESAN

Semoga kedepannya lebih baik, meningkatkan pembelajaran yang lebih efektif, inovatif dan universitas lainnya. Dan dapat mencetak lulusan yang berkepribadian yang baik dan kritis.

Senang mendapatkan lebih banyak teman, dosen yang baik sehingga komunikasi antara mahasiswa dan dosen terjalin dekat dengan hormat. Mendapatkan ilmu yang lebih mendalam dan membuat saya lebih dewasa



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang
Kabupaten Gowa

Nama : Moeh Alwy
No.Stambuk/Nim : 105721107013

Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan penguji
skripsi srata S1 pada tanggal 23 April 2022. Di program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 April 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muchran BL., MS
NIDN: 00224085601

Dr. H. Muchriady Muchran S.Kom., MM
NIDN: 0809058203

Mengetahui,

Ketua Prodi Studi



Dr. A. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651507

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

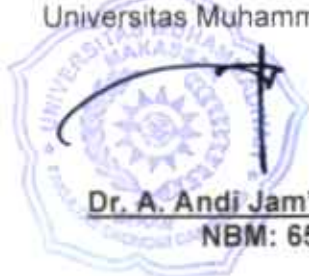
Skripsi atas Nama Moeh Alwy, Nim 105721107018 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2022. Tanggal 23 April 2022 Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 April 2022

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. A. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M.ACC
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Samsul Rizal, SE., MM
 2. Ismail Rasulong, SE., MM
 3. Dr. Ir. Ahmad, S.T., MM
 4. Dr. M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro KR. SE., MM

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. A. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651507



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moeh Alwy

Stambuk : 105721107018

Program Studi: Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 23 April 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Moeh Alwy

NIM: 105721107018

Diketahui Oleh,

Dekan

Ketua Prodi Studi



Dr. A. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651507

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi **Allah SWT**, karena berkat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nyalah sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa" yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar. Shalawat dan salam tak lupa Penulis ucapkan kepada baginda **Nabi Muhammad SAW**.

Pada kesempatan ini Penulis hendak akan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, Ayahanda **Umar Kajang** dan Ibunda **Hartina** atas segala kasih sayang, cinta dan pengorbanan serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada **Allah SWT** sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis untuk menggapai cita-cita, semoga Ayahanda dan Ibunda senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh **Allah SWT**. Semoga kalian diberikan kesehatan dan kesuksesan untuk masa depan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak **Dr. H. Muchran BL., MS** selaku dosen pembimbing I dan bapak **Dr. H. Muchriady Muchran S.Kom., MM** selaku dosen pembimbing II yang telah

meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis mulai dari penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse., M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah menyumbangkan ilmunya kepada Penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
5. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu Penulis.
6. Kepada seluruh pegawai (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang telah memberi izin kepada Penulis untuk melakukan penelitian. Khususnya kepada Bapak H. Hasanuddin Kamal., S.H., M.H., selaku Direktur Utama (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
7. Kepada Rahmat Amiruddin yang menemani dari awal sampai pada saat tahap akhir perkuliahan.
8. Makkawang atas segala fasilitas pendukung pengerjaan skripsi penulis.
9. Teman-temanku yang selalu memberi semangat terkhusus Najib Mansyur, dan Muh Ryan Nurawal.

10. Seluruh keluarga besar MANAJEMEN Universitas Muhammadiyah Makassar, yang utama seangkatan 2018 khususnya kelas MM 18B.

Terakhir, penulis ingin memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan yang penulis perbuat, baik yang disadari maupun tidak disadari yang tidak menyenangkan di hati kalian semua. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan, semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Aamin.

Makassar, 23 April 2022

Penulis

Mosh Alwy

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.

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori	5
1. Konsep Manajemen	5
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	5
3. Pengertian Pemasaran	9
4. Kualitas Pelayanan	11

5. Kepuasan Pelanggan	15
B. Tinjauan Empiris	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran	21
1. Definisi Operasional Variabel	21
2. Pengukuran Variabel	22
D. Populasi Dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Deskriptif Umum Perusahaan	26
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Penutup	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris.....	18
Tabel 3.1	Ringkasan Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2	Skor Jawaban Kuisisioner.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	37
Tabel 4.5	Nilai Mean.....	37
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.8	Uji Reabilitas.....	40
Tabel 4.9	Uji Validitas.....	41
Tabel 4.10	Uji Regresi Sedemana.....	42
Tabel 4.11	Uji T.....	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1	Struktur Pegawai.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan yang dapat mengetahui kebutuhan pelanggan akan selalu layak bertahan di dunia industri. Sebaliknya jika perusahaan tersebut tidak dapat memprediksi kebutuhan pelanggan yang mereka inginkan suatu saat akan berakibat buruk seperti *image* perusahaan menjadi buruk di mata masyarakat dan mungkin akan mengalami kebangkrutan.

Pelayanan dari perusahaan yang akan diberikan ke pelanggan sangat membantu karna pada dasarnya kedudukan suatu perusahaan sangatlah bergantung kepada para pelanggan. Ketika pelanggan melakukan suatu protes atau keluhan akibat ketidakpuasan pada pelayanan tersebut harusnya itu merupakan sebuah informasi secara tidak langsung sebagai acuan perusahaan untuk meningkatkan apa yang menjadi kekurangan dari pelayanan tersebut.

Di era modern ini kita dapat mengakses media informasi melalui berbagai media tertentu yang disediakan oleh perusahaan serta dapat juga memberikan tempat kebebasan dalam berpendapat. Bagi sebuah perusahaan juga sangat penting untuk memanfaatkan media tersebut demi meningkatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan, hal ini tentunya juga akan meningkatkan kualitas perusahaan. Kepuasan seorang pelanggan adalah pengekspresian seseorang secara langsung juga tidak pribadi yang ada karna perasaan suka ataupun kecewa sesudah membandingkan produk ataupun jasa dengan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan Menurut (Freddy Ranguti, 2016) Kepuasan pelanggan selalu menjadi topik hangat dikalangan

pebisnis, khususnya para pemasar, karena hal itu sangat menentukan tingkat pertumbuhan suatu usaha. Masalahnya jelas bila pelanggan tidak puas, mereka akan berpaling kepada perusahaan lain. Masalahnya tidak berhenti disitu. Mereka cenderung menceritakan kekecewaan mereka kepada sanak saudara dan teman-teman mereka, malah ada yang mengirimkan surat tertulis ke media massa atau ke *mailing-list* sehingga masalah itu tersebar ke mana-mana dan sulit dihentikan. Akibatnya, nama perusahaan menjadi buruk di mata konsumen dan mereka yang belum mengenal perusahaan itu cenderung untuk tidak "berurusan" dengan perusahaan tersebut. Sekalipun sangat penting, banyak perusahaan sangat kesulitan untuk melihat dan mengukur sejauh mana pelanggan mereka tidak puas, kurang puas, puas, atau sangat puas terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan. Hal itu sulit ditentukan karena kepuasan (pelanggan) memang sangat subjektif tergantung individu, mood ketika membeli, selera yang gampang berubah, dll. Disamping itu, tiap orang pasti mempunyai ekspektasi dan pengalaman yang berbeda terhadap produk atau jasa yang sama. Didalam perusahaan pelanggan adalah hal yang penting, dengan adanya pelanggan perusahaan dapat berjalan dan berkembang.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, *Tangibles* (Bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya akan meneliti dua faktor saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu daya Tanggap dan empati.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa ini merupakan sebuah perusahaan jasa yang memberikan kebutuhan air bersih kepada masyarakat yang dikelola langsung oleh pemerintah kabupaten gowa. Didalam

pengelolaannya tersebut sangat perlu untuk menyediakan salah satu sarana Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien bagi seluruh pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan air minum sampai dengan bulan Desember tahun 2019 untuk wilayah teknis pelayanan sebesar 285.766 jiwa atau 48,05 % dari jumlah penduduk sebanyak 594.681 jiwa sedangkan untuk wilayah Kabupaten sebesar 37,57 % dari jumlah penduduk sebanyak 760.607 jiwa. Jumlah penduduk yang mendapatkan pelayanan air minum sampai dengan bulan Desember tahun 2019 untuk wilayah teknis pelayanan sebesar 285.766 jiwa atau 48,05 % dari jumlah penduduk sebanyak 594.681 jiwa sedangkan untuk wilayah Kabupaten sebesar 37,57 % dari jumlah penduduk sebanyak 760.607 jiwa.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM tirta jeneberang kabupaten gowa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan *Responsiveness* (daya tanggap), Dan *empathy* (Empati). Yang juga dapat memberikan informasi untuk dijadikan motivasi bagi peneliti yang mengkaji terkait dengan masalah sejenis yang dapat menyempurnakan penelitian ini.

2. Bagi Praktis

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan saran yang bisa dipertimbangkan bagi pihak PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa terkait dengan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang responsif dan berempati.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan, sehingga meningkatkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan konsumen terhadap kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Teori

1. Konsep Manajemen

Menurut M. S. Hasibuan (2016), manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Pengertian Manajemen menurut M. S. Hasibuan (2016) mengemukakan bahwa "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Sedangkan menurut Abdullah (2014) Manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (*man, money, material, machine and method*) secara efisien dan efektif.

2. Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dalam Manajemen SDM juga membahas tentang desain dan implementasi dari fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang didalamnya bagaimana dalam pengaturan karyawan, pengembangan karyawan, peningkatan karier

karyawan, evaluasi kinerja karyawan, kompensasi karyawan dan hubungan dalam ketenagakerjaan yang baik, maka manajemen SDM harus melibatkan semua unsur dalam manajemen sumber daya manusia tersebut.

Menurut (Yuniarish, 2008) Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi operasional Manajemen SDM yang berisi kegiatan-kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dari aspek-aspek lainnya. Pengembangan Sumber Daya Manusia tidak hanya berfokus pada pegawai yang baru direkrut, akan tetapi untuk pegawai yang sudah lama bekerja.

Sedangkan (Slamet, 2012) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

A. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Cushway dalam Sutrisno (2015), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang

bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

B. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut M. S. Hasibuan (2016) meliputi:

1. Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja,

delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

3. Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

3. Pengertian Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah kegiatan menyeluruh dan terencana yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau institusi dalam melakukan berbagai upaya agar mampu memenuhi permintaan pasar. Tujuan utamanya yaitu untuk memaksimalkan keuntungan dengan membuat strategi penjualan.

Menurut Kotler dan Gary Amstrong (2016) mendefinisikan pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. Sedangkan menurut *American Marketing Association* dalam Sudaryono (2016) "Pemasaran adalah fungsi dari organisasi dan serangkaian suatu proses penciptaan, mengkomunikasikan, dan menyampaikan nilai bagi para konsumen, serta mengelola hubungan antara konsumen dengan perusahaan untuk memberikan manfaat bagi konsumen dan produsen.

A. Tujuan Pemasaran

Tujuan Menurut Granroos (dalam Sudaryono, 2016) tujuan dari pemasaran adalah untuk Menjalin, mengembangkan, dan

mengkonsentrasikan hubungan dengan pelanggan untuk jangka panjang dan sedemikian rupa sehingga dapat terpenuhinya tujuan dari masing-masing pihak.

B. Fungsi-Fungsi Pemasaran

Fungsi pemasaran menurut Sudaryono (2016) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pertukaran

Dengan fungsi pertukaran, pembeli dapat membeli produk yang mereka inginkan dari produsen, dengan menukarkan uang dengan suatu produk maupun menukar produk dengan produk (barter) dan pembeli bisa memakai produk sendiri atau untuk dijual kembali. pertukaran merupakan salah satu cara mendapatkan suatu produk.

2. Fungsi distribusi fisik

Distribusi fisik suatu produk dapat dilakukan dengan cara menyimpan produk, mengangkut produk dari produsen ke konsumen yang membutuhkan dengan cara mengangkut melalui darat, air maupun udara. Tujuan penyimpanan produk adalah agar produk tersebut terjaga kualitasnya dan menjaga pasokan agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

3. Fungsi perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain pengurangan risiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan klasifikasi produk.

4. Kualitas Pelayanan

Kotler dalam Panjaitan (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Definisi kualitas seperti terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh Gotesch dan Davis bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang diterima secara universal (Wardani, 2017). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

A. Dimensi Pelayanan

Ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Steven Darwin (2014), yakni sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, *staff* dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan *agent*.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang *agent* asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan *agent* asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini

mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi

e. Empati (*Empathy*)

Kemampuan Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Beach dan Bushirle (dalam Khotimah, 2013) mengatakan bahwa Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor :

- a. Penampilan
- b. Keahlian
- c. Suara dan kebiasaan di dalam berbicara
- d. Tata cara dan tingkah laku.

Sugiarto dalam Khotimah (2013) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain :

a. Memusatkan perhatian konsumen.

Hal ini dilakukan dengan mendengarkan konsumen dengan penuh perhatian, menanggapi pembicaraan dengan konsumen, dan menempatkan kepentingan konsumen pada nomor satu.

b. Memberikan pelayanan yang efisien

Adalah dimana pelayanan dilakukan dengan tuntas dan tidak bertele-tele, mempergunakan waktu seakurat mungkin.

c. Meningkatkan perasaan harga diri tamu

Meningkatkan perasaan harga diri tamu dapat dilakukan dengan mengenali kehadiran konsumen, memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada konsumen, serta tidak menggurui konsumen.

d. Membina hubungan dengan konsumen

Membina hubungan berarti menjaga hubungan baik dengan konsumen. Bisa dengan mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen, kemudian menunjukkan simpati kepada konsumen.

e. Memberikan penjelasan dan keterangan

Adalah ketika jasa pelayanan memberikan pelayanan secara baik dan benar kepada konsumen.

f. Menentukan apa yang diinginkan konsumen

Dapat dilakukan dengan cara menanyakan kembali apa yang diinginkan konsumen dan menarik inti dari apa yang dikatakan.

g. Memberikan penjelasan tentang jasa pelayanan yang dapat diberikan perusahaan.

Adalah menjelaskan keuntungan yang akan diperoleh jika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, Amin., 2018). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

A. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, menurut Tjiptono dan Candra (dalam Priansa, 2017) mengemukakan lima faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dasar penilaian terhadap produk ini meliputi: jenis produk, mutu, atau kualitas produk dan persediaan produk.
2. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3. Dasar penelitian promosi yaitu mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada pelanggan sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah.
 4. Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.
 5. Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
 6. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
 7. Suasana merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.
- B. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014) menyatakan ada empat metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para

pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2. *Ghost shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4. *Survey kepuasan pelanggan*

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode *survey*, baik via pos, telepon, email, maupun wawancara langsung.

C. Pengukuran kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut:

- 1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang anda, pelayanan anda, dan pesaing anda.
- 2. Mengukur dan meningkatkan kinerja anda.
- 3. Mempergunakan kelebihan anda kedalam pemilahan pasar.
- 4. Memanfaatkan kelemahan anda ke dalam peluang pengembangan sebelum orang lain memulainya.
- 5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
- 6. Menunjukkan komitmen anda terhadap kualitas dan pelanggan anda.

B. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Dalam hal lain, tinjauan empiris yaitu hasil dari suatu percobaan untuk asumsi perbandingan penelitian.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Jurnal/Judul	Metode dan Hasil Penelitian
1.	Supiyani, Riki, Afidola, Sri (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada PT Sumber Alfaria Trijaya TBK	Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dapat disimpulkan bahwa secara Bersamaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

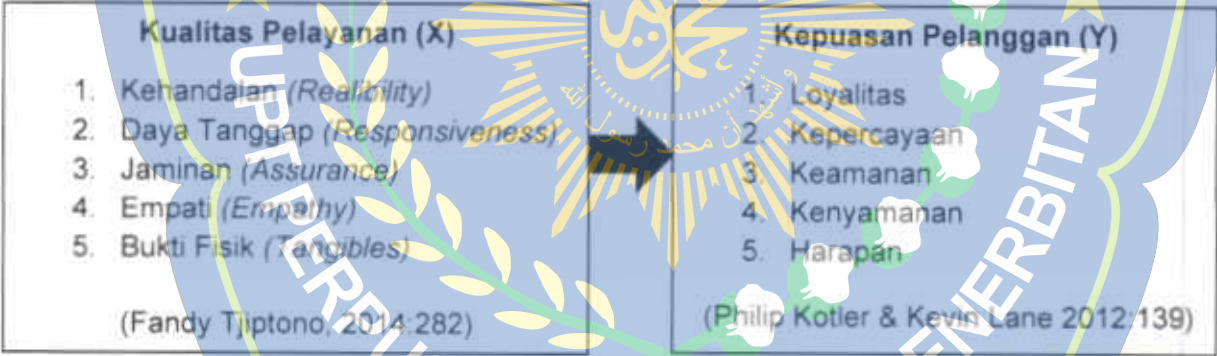
2.	Andalusih, Ratih (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada konsumen PT.BCA Finance, Kantor Pusat Jakarta Selatan)	Kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah Seluruh variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Pelanggan karena nilai signifikan yakni $0,001, < 0,05$ dan nilai F hitung (62.041) lebih besar daripada nilai F tabel (3.94).
3.	Bayu Ari Pambudi, Rahayu Triastity, Sumarno Dwi Saputra (2016)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi	Dari hasil penelitian yang menggunakan metode kuantitatif diperoleh kesimpulan Kepuasan konsumen pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bus Batik Solo Trans Koridor.
4.	Yonata Hendrian, Setiawan Priski, Santamoko Ruby, Ilham Dodi, Asdiany Diah (2020)	Pengaruh kompetensi kerja, kepuasan kerja, dan komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan PT. central proteina prima tbk medan	Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui kesimpulan yaitu Hal ini menyatakan bahwa Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X1) dan kepuasan konsumen (X2) terhadap variabel keputusan loyalitas pelanggan (Y), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,844 atau sebesar 84,4% sedangkan sisanya 11,6% dihubungkan dengan faktor lainnya. Dan menjelaskan ada pengaruh yang signifikan dan positif sebesar 0,886 atau sebesar 88,6% dari Kualitas Layanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) sedangkan sisanya 11,4% dipengaruhi dengan faktor lainnya.
5.	Gea, Martinus (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas	Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode kuantitatif ini dapat disimpulkan yaitu Terdapat pengaruh persepsi harga yang dimediasi kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di

		Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli)	Caritas Market Gunungsitoli. Hal ini dibuktikan dari koefisien mediasi sebesar 0,0888 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0,0057 lebih kecil dari 0,05.
--	--	--	--

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2017) kerangka pikir akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan sebelumnya maka hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini diduga kualitas pelayanan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Yaitu penelitian yang menggunakan metode survey, dimana penelitian ini mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Menurut (Bungin, 2013) penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada pelanggan PDAM Gowa dengan alamat Jl. Tirta Jeneberang, Sungguminasa, Tompo Balang, Kec. Somba Opu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan, dimulai dari bulan februari 2022 sampai dengan april 2022.

C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional Variabel

Adapun untuk mengetahui gambaran setiap variabel yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, berikut dikemukakan definisi operasional tiap variabel :

Tabel 3.1

Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan	1. Kehandalan (<i>Realibility</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui	1. Loyalitas 2. Kepercayaan 3. Keamanan 4. Kenyamanan 5. Harapan

Sumber : Fandy Tjiptono 2014 dan Philip Kotler & Kevin Lane 2012

2. Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2009) skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Oleh karena itu, untuk mengetahui hasil pengukuran yang dijawab oleh responden dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan alat penelitian berupa angket, dan penulis menggunakan skala Likert (*Likert's Summated Ratings*).

Saat mengukur tanggapan responden, kriteria pengukuran untuk mengisi kuesioner proses pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan *skala likert*, dengan tingkatan sebagai berikut :

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang berjumlah sebanyak 43.194 orang.

2. Sampel

Penelitian ini penulis menjadikan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang sebagai populasi yang berjumlah 43.194 orang.

Adapun jumlah sampel diperoleh dari perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin dalam Husain (2003).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Standart Error 10%

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{43.194}{1 + 43.194 (0,01)}$$

$$n = \frac{43.194}{432,94}$$

$$n = 99,76 = 100 \text{ Responden}$$

E. Teknik Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan maka dalam penelitian ini digunakan :

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa maksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi tentang subjek penelitian dengan pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji *statistic*

cronbach's alpha (α). Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbach' alpha* $> 0,60$.

3. Uji Validitas

Uji validitas ialah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

4. Analisis Regresi Sederhana (Uji T)

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) dengan menggunakan rumus yaitu

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

5. Uji Hipotesis (T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Dimana $T_{tabel} > T_{hitung}$, H_0 diterima. Dan jika $T_{tabel} < T_{hitung}$, maka H_1 diterima, begitupun jika $sig > \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima H_1 ditolak dan jika $sig < \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Berikut ini adalah pemaparan singkat mengenai Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

a. Badan Pengawas

Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa dengan susunan berikut:

- 1) Ketua : Drs. H. Baharuddin Mangka, M.Si
- 2) Sekretaris : DR. Kastumuni Harto, AK
- 3) Anggota : Ir. H. Abd. Madjid Basolle, MM

b. Direksi

- 1) Direktur Utama : H. Hasanuddin Kamal, SH. M.H.
- 2) Direktur Umum : H. Sadar Ahdar, S.Sos, M.Si
- 3) Direktur Teknik : Irianto Razak, SE, MM

c. Personalia

Sumber daya manusia (SDM) PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa per 31 Desember 2019 sebanyak 225 orang yang terdiri atas pegawai tetap 210 orang dan IKJP sebanyak 15 orang.

4. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai

Adapun tugas dan fungsi masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

- 1) Direktur Utama, bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.
- 2) Direktur Bidang Umum, bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi definisi pengendalian, bagian informasi teknologi, divisi sekretariat dan umum serta bagian sumber daya manusia.

- 3) Direktur Bidang Teknik, bertugas membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.
- 4) Kepala Satuan Pengawas Intern, bertugas untuk merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai di lingkungan satuan pengawasan internal.
- 5) Kepala Bagian Keuangan, bertugas untuk mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subbag Kasir, Subag Pembukuan, Subag Anggaran dan Subag Rekening.
- 6) Kepala Bagian Langganan, bertugas untuk mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Kabag Penagihan, Subang Pembaca Meter dan Subag Pengaduan Langganan.

B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Perempuan	61	61.0	61.0	100.0
	Laki-Laki	39	39.0	39.0	39.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25, 2022

Tabel 4.1 : Menerangkan bahwasanya responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (39%) kemudian yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20- 35 Thn	12	12.0	12.0	12.0
	36-45 Thn	39	39.0	39.0	51.0
	46-70 Thn	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25, 2022

Tabel 4.2 : Menjelaskan bahwa responden yang berusia 20-35 Tahun sebanyak 12 orang (12%) kemudian yang berusia 36-45 Tahun sebanyak 39 orang (39%). Sedangkan 46-70 Tahun sebanyak 49 orang (49%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	89	89.0	89.0	89.0
	D3	2	2.0	2.0	91.0
	S1	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25, 2022

Tabel 4.3 : Menerangkan bahwasanya responden dengan pendidikan SMA/SEDERAJAT sebanyak 89 orang (89%) pendidikan D3 sebanyak 2 orang (2%) dan pendidikan S1 sebanyak 9 orang (9%)

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Lama Berlangganan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-10 Thn	12	12.0	12.0	12.0
	11-20 Thn	26	26.0	26.0	38.0
	21-30	31	31.0	31.0	69.0
	31-40 Thn Keatas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25, 2022

Tabel 4.4 : Menerangkan bahwasanya responden dengan lama berlangganan 2-10 Tahun sebanyak 12 orang (12%) 11-20 Tahun sebanyak 26 orang (26%) 21-30 Tahun sebanyak 31 orang (31%) dan 31-40 Tahun Ke Atas sebanyak 31 orang (31%).

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

a. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.5

Nilai Mean

Nilai Skor	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Untuk melihat tanggapan responden dengan indikator variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebagai berikut :

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics								Penilaian
Item		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR	
X1.1	F	0	0	0	72	28	472	4.28
	%	0	0	0	28.0	72.0	100%	
X1.2	F	0	0	1	66	33	432	4.32
	%	0	0	1.0	66.0	33.0	100%	
X1.3	F	0	0	0	81	19	419	4.19
	%	0	0	0	81.0	19.0	100%	
X1.4	F	0	0	0	65	35	435	4.35
	%	0	0	0	65.0	35.0	100%	
X1.5	F	0	0	0	64	36	436	4.36
	%	0	0	0	64.0	36.0	100%	
X1.6	F	0	0	0	88	12	412	4.12
	%	0	0	0	88.0	12.0	100%	
X1.7	F	0	0	0	80	20	420	4.20
	%	0	0	0	80.0	20.0	100%	
X1.8	F	0	0	0	71	29	429	4.29
	%	0	0	0	71.0	29.0	100%	
X1.9	F	0	0	0	79	21	421	4.21
	%	0	0	0	79.0	21.0	100%	
X1.10	F	0	0	1	80	29	418	4.18
	%	0	0	1.0	80.0	29.0	100%	
Kualitas Pelayanan								42.45
Rata-rata (Mean) Kualitas Pelayanan								4.25

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan rata-rata (mean) tanggapan responden terhadap pernyataan variabel Kualitas

Pelayanan (X1) adalah Setuju dengan menunjukkan rata-rata (*mean*) 4.25. Sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimum 48 dan maximum 60.

b. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk melihat anggapan responden dengan indikator variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

Descriptive Statistics								Penilaian
Item		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR MEAN	
Y.1	F	0	0	0	43	57	457	Sangat Bagus
	%	0	0	0	43.0	57.0	100%	
Y.2	F	0	0	0	40	60	460	Sangat Bagus
	%	0	0	0	40.0	60.0	100%	
Y.3	F	0	0	0	44	56	456	Sangat Bagus
	%	0	0	0	44.0	56.0	100%	
Y.4	F	0	0	0	39	61	461	Sangat Bagus
	%	0	0	0	39.0	61.0	100%	
Y.5	F	0	0	0	46	57	454	Sangat Bagus
	%	0	0	0	46.0	57.0	100%	
Y.6	F	0	0	0	53	47	447	Sangat Bagus
	%	0	0	0	53.0	47.0	100%	
Y.7	F	0	0	0	63	37	437	Sangat Bagus
	%	0	0	0	63.0	37.0	100%	

Y.8	F	0	0	0	63	37	437	4.37	Sangat Bagus
	%	0	0	0	63.0	37.0	100%		
Y.9	F	0	0	0	60	40	440	4.40	Sangat Bagus
	%	0	0	0	60.0	40.0	100%		
Y.10	F	0	0	0	23	77	477	4.77	Sangat Bagus
	%	0	0	0	23.0	77.0	100%		
Kepuasan Pelanggan								45.35	Sangat Bagus
Rata-rata (Mean) Kepuasan Pelanggan								4.55	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 25/ 2022

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan rata-rata (*mean*) tanggapan responden terhadap pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah Setuju dengan menunjukkan rata-rata (*mean*) 4.55. Sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimum 48 dan maximum 60.

3. Uji Reabilitas dan Validitas

a. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang dinyatakan valid uji ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diajukan adalah konsisten.

Tabel 4.8
Uji Reabilitas

Variabel		Cronbach's Alpha	Kriteria	Ket.
Kualitas Pelayanan	X1.1.	0,772	0,60	Reliabel
	X1.2	0,788	0,60	Reliabel
	X1.3	0,809	0,60	Reliabel
	X1.4	0,776	0,60	Reliabel
	X1.5	0,773	0,60	Reliabel
	X1.6	0,823	0,60	Reliabel
	X1.7	0,803	0,60	Reliabel
	X1.8	0,770	0,60	Reliabel
	X1.9	0,817	0,60	Reliabel
	X1.10	0,806	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,912	0,60	Reliabel
	Y.2	0,910	0,60	Reliabel
	Y.3	0,913	0,60	Reliabel
	Y.4	0,909	0,60	Reliabel
	Y.5	0,912	0,60	Reliabel
	Y.6	0,918	0,60	Reliabel
	Y.7	0,927	0,60	Reliabel
	Y.8	0,927	0,60	Reliabel
	Y.9	0,928	0,60	Reliabel
	Y.10	0,943	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Statistics 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$. Dari hasil olah data dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan semua *reliable*, karena memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

b. Uji Validitas

Uji Validasi merupakan derajat ketetapan antara data terjadi pada penelitian dengan data yang diperoleh oleh penelitian atau variabel yang diteliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada variabel penelitian.

Tabel 4.9
Uji Validitas

Variabel		Nilai r.hitung	Nilai r.tabel	Nilai sig.	Ket.
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.752	0.1654	0,000	Valid
	X1.2	0.655	0.1654	0,000	Valid
	X1.3	0.643	0.1654	0,000	Valid
	X1.4	0.732	0.1654	0,000	Valid
	X1.5	0.748	0.1654	0,000	Valid
	X1.6	0.806	0.1654	0,000	Valid
	X1.7	0.699	0.1654	0,000	Valid
	X1.8	0.766	0.1654	0,000	Valid
	X1.9	0.638	0.1654	0,000	Valid
	X1.10	0.677	0.1654	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0.879	0.1654	0,000	Valid
	Y.2	0.915	0.1654	0,000	Valid
	Y.3	0.873	0.1654	0,000	Valid
	Y.4	0.927	0.1654	0,000	Valid
	Y.5	0.884	0.1654	0,000	Valid
	Y.6	0.796	0.1654	0,000	Valid
	Y.7	0.646	0.1654	0,000	Valid
	Y.8	0.646	0.1654	0,000	Valid
	Y.9	0.647	0.1654	0,000	Valid

	Y.10	0,604	0,1654	0,000	Valid
--	------	-------	--------	-------	-------

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Statistics 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 Dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang diajukan valid karena $r - \text{hitung} \geq r - \text{tabel}$, berarti $r - \text{hitung}$ lebih besar dari $r - \text{tabel}$, maka dalam penelitian ini semua pernyataan kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

4. Uji Regresi Sederhana

Setelah melakukan uji validasi dan uji realibilitas, maka selanjutnya pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pembuatan persamaan analisis regresi linear sederhana ini dapat dilakukan dengan mengimprestasikan angka yang ada pada *unstandardized coefficients* B. Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana.

Tabel 4.10
Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.103	4.920		1.037
	Kualitas Pelayanan	.948	.116	.638	8.195

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : Hasil Olah Data SPSS Statistics 25, 2022

$$Y = a + b X$$
$$Y = 5.103 + 0.948X$$

Dimana :

- a. Nilai konstanta (a) = 5.103 ini menunjukkan nilai konstan, berarti bahwa nilai kofisien variabel Kualitas Pelayanan adalah 5.103
- b. Nilai variabel (X1) = 0.948 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pelanggan meningkat sebesar 0.948.

1. Hasil Pembuktian Hipotesis

a. Hasil Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya (X1) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya (Y). Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu hipotesis tersebut sebaiknya diterima atau ditolak

Tabel 4.11

Uji-t

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.037	.302
Kualitas Pelayanan	8.195	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Statistics 25, 2022

Berdasarkan tabel Hasil pengujian variabel independen kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut :

Variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai t- hitung (8.195) ≥ t- tabel (1.661), atau sig 0.000 ≤ 0.10 yang berarti variabel

kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil Uji-t variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($8.195 > 1.661$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara persial diterima.

Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan lebih atau sangat tepat maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan ke arah positif. Alasannya dapat terlihat pada kuesioner yang diajukan untuk responden yang mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini berarti kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dengan sangat baik, karena dengan pelayanan yang tepat, maka pelanggan yang bersangkutan akan mengetahui keluhan pelanggan dan dapat memberikan solusi yang tepat, sehingga keluhan pelanggan yang mengadu dapat menyelesaikan masalah mereka dengan bijak. Pelayanan ini dilakukan untuk mencari solusi yang sesuai dengan apa yang diharapkan baik secara kualitas, kuantitas, dan secara ideal oleh

pelanggan. Dengan kata lain kualitas pelayanan haruslah sesuai dengan bidang keahlian, pembawaan, kecakapan, dan kemampuannya. Seseorang diberikan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Ketidaktelitian dalam hal ini bisa berakibat pada berpindahnya pelanggan yang berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Laurensius Boro Kereta (2014). Yakni variabel kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Flores Timur berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan diterima atau tidak ditolak dengan nilai koefisien determinasi keseluruhan (R^2) sebesar 0,985 atau 98,5%. Diketahui dengan nilai t hitung pada variabel *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* lebih besar dari nilai t tabel, sedangkan untuk variabel *responsiveness* nilai t hitungnya lebih kecil dari t tabel, artinya H_a diterima dan H_o ditolak. Dalam hal kualitas pelayanan juga harus dilihat dari kemampuan dan keahlian seorang pegawai tersebut, sehingga apabila seorang pegawai ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya maka ia akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan dan menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan dari perusahaan tempat ia bekerja akan lebih mudah tercapai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan analisa regresi sederhana (X_1) $(8.195) \geq t\text{-tabel}$ (1.661), atau $\text{sig } 0.000 \leq 0.10$. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan program yang berdampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan maka semakin meningkatnya juga potensi dalam kepuasan seorang pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Bagi Perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya dapat menumbuhkan rasa percaya diri pegawai, rasa tanggungjawab yang besar terhadap tugas pekerjaan dan dapat memberikan solusi disetiap masalah kepada pelanggan untuk menyelesaikan masalah mereka melalui perhatian khusus. Semua ini dilakukan agar pelayanan memiliki jiwa yang

berempati dan responsif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
diperusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Andalusih, Ratih. 2021. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada konsumen PT.BCA Finance, Kantor Pusat Jakarta Selatan)*.
- Bayu Ari Pambudi, Rahayu Triastity, Sumarno Dwi Saputra. 2016. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi*.
- Bungin. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2017. *Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2016. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*.
- Gea, Martinus. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Caritas Market Gunungsitoli)*.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Khotimah. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Kabupaten Demak*.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bab Sabruan, Mm*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Panjaitan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*.
- Samsul Rizal. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurnal ilmu Ekonomi Balance. Volume 7 No. 1*.

- Slamet, Achmad. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Unnes Pres.
- Steven Darwin. 2014. *Analisis pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel Intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia*. *Jurnal Strategi Pemasaran* Vol 2 No 1
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiarto. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supriyani, Riki, Afidola, Sri. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada PT Sumber Alfaria Trijaya TBK*.
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke tujuh)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wardani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*.
- Yonata Hendrian, Setiawan Priski, Santamoko Ruby, Ilham Dodi, Asdiany Diah. 2020. *Pengaruh kompetensi kerja, kepuasan kerja, dan komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan Pt. central proteina prima, tbk medan*
- Yuniarsih. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Alfabeta
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. 2018. *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA

Bapak/Ibu yang saya hormati, kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dari responden dalam rangka melengkapi karya tulis (skripsi) sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian Program Studi Manajemen Strata Satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Saya sangat berharap bapak/ibu mengisi kuesioner ini dengan objektif. Dukungan bapak/ibu merupakan kontribusi yang sangat mulia bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kepada saya pribadi secara khusus.

Terima kasih atas kerjasama dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan bapak/ibu.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Lama Berlangganan :

PETUNJUK UMUM

1. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Bapak/Ibu mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrument ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
3. Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
4. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pernyataan untuk mengukur analisis kesesuaian penempatan pegawai terhadap prestasi kerja.
5. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberikan tanda (v) pada kolom yang tersedia.
6. Ada lima alternatif jawaban yang dapat bapak/ibu pilih, yaitu
 - Sangat Setuju (SS) (5)
 - Setuju (S) (4)
 - Kurang Setuju (KS) (3)
 - Tidak Setuju (TS) (2)
 - Sangat Tidak Setuju (STS) (1)

A. Kualitas Pelayanan (X)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
KEHANDALAN KERJA						
X1.1	Pegawai mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti					
X1.2	Standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan dapat saya capai dengan baik dan optimal					
DAYA TANGGAP						
X1.3	Pegawai selalu memahami standar apa yang menjadi masalah oleh pelanggan					
X1.4	Pegawai dapat memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan					
JAMINAN						
X1.5	Pegawai terampil dalam memberikan perhatian khusus untuk membantu meyakinkan pelanggan yang sedang mendapatkan masalah					
X1.6	Pegawai bersifat cekatan dalam menghargai pelanggan					
EMPATI						
X1.7	Pegawai memperhatikan semua masalah pelanggan dengan bersungguh-sungguh					
X1.8	Pegawai berinisiatif mencari solusi terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan					
BUKTI FISIK						
X1.9	Pegawai terampil dalam menunjukan kelebihan fasilitas perusahaan kepada pelanggan					
X1.10	Pegawai dapat menunjukan eksistensi perusahaan kepada pelanggan					

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
LOYALITAS						
Y.1	Saya dengan mudah memahami informasi yang disampaikan pelayanan					
Y.2	Pelayanan memberikan informasi yang akurat					
KEPERCAYAAN						
Y.3	Pelayanan yang diberikan selalu bertanggung jawab					
Y.4	Saya yakin setiap solusi yang ditawarkan pelayanan merupakan keputusan yang sangat tepat					
KEAMANAN						
Y.5	Pelayanan yang diberikan selalu memberikan solusi yang terbaik untuk menyelesaikan masalah pada pelanggan					
Y.6	Saya merasa aman seandainya pelayanan membutuhkan informasi pribadi					
KENYAMANAN						
Y.7	Komunikasi pelayanan yang diberikan sangat sopan kepada pelanggan					
Y.8	Pelayanan memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan					
HARAPAN						
Y.9	Pelayanan memberikan perhatian khusus secara personal dalam menanggapi keluhan pelanggan					
Y.10	Pelayanan selalu menyikapi setiap keluhan pelanggan dengan cepat					

DATA HASIL KUALITAS PELAYANAN (X1)

[illegible]

33	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
34	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
42	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	45
43	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
44	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46
45	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
46	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	42
65	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44

71	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43
72	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
74	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	44
75	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	44
76	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
77	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
78	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
79	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
80	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
81	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
82	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
83	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	44
84	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
85	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	43
86	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	44
87	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46
88	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
89	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	44
90	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
91	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
92	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
93	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
94	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
95	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
96	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
97	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
98	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
99	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43

DATA HASIL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

[illegible]

36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	50
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
64	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
71	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
72	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49

74	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
75	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
76	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
78	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
79	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47
80	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
81	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
85	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
86	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
88	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
89	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
90	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
91	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	47
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
93	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47
94	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
95	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
96	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
97	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
98	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
99	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
100	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47

LAMPIRAN 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	61	61.0	61.0	100.0
	Laki-Laki	39	39.0	39.0	39.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20- 35 Thn	12	12.0	12.0	12.0
	36- 45 Thn	39	39.0	39.0	51.0
	46-70 Thn	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	89	89.0	89.0	89.0
	D3	2	2.0	2.0	91.0
	S1	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama Berlangganan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-10 Thn	12	12.0	12.0	12.0
	11-20 Thn	26	26.0	26.0	38.0
	21-30	31	31.0	31.0	69.0
	31-40 Thn Keatas	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

[illegible][illegible]

X1.7	Pearson Correlation	.245*	.236*	.268**	.157	.458**	.046	1	.397**	.172	.269**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.014	.018	.007	.118	.000	.648		.000	.087	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.681**	.439**	.196	.594**	.668**	.171	.397**	1	.103	.365**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.051	.000	.000	.089	.000		.306	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.225*	.115	.251*	.291**	.227*	.187	.172	.103	1	.013	.638**
	Sig. (2-tailed)	.024	.255	.012	.003	.023	.062	.087	.306		.896	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.324*	.313	.098	.292*	.179	.289*	.269**	.365**	.013	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.330	.003	.075	.004	.007	.000	.896		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.752**	.655**	.643*	.732**	.748**	.606**	.699**	.766**	.638**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Kepuasan Pelanggan
Y1											
Pearson Correlation	1	.899**	.858**	.921**	.779**	.697**	.498**	.540**	.544**	.197*	.879**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.049	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.899**	1	.880**	.979**	.844**	.769**	.583**	.583**	.542**	.136	.915**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.178	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.858**	.880**	1	.902**	.799**	.673**	.512**	.512**	.600**	.138	.873**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.171	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.921**	.979**	.902**	1	.866**	.753**	.613**	.613**	.527**	.148	.927**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.143	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.779**	.844**	.799**	.866**	1	.829**	.541**	.541**	.608**	.306**	.884**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.697**	.769**	.673**	.753**	.829**	1	.540**	.589**	.458**	.277**	.796**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.005	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.498**	.583**	.512**	.613**	.541**	.440**	1	.571**	.347**	.025	.646**

[illegible]

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.804	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.540**	.583**	.612**	.613**	.541**	.399*	.571**	1	.304**	.124			.646**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.221				.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.544**	.542**	.600**	.527**	.508**	.458**	.347**	.304**	1	.252*			.647**
Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.011				.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.197*	.136	.138	.148	.306**	.277**	.025	.124	.252*	1			.604**
Sig. (2-tailed)	.049	.178	.171	.143	.002	.005	.804	.221	.011				.001
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.879**	.915**	.873**	.927**	.884**	.796**	.646**	.646**	.647**	.604**			1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001			
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X1)

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	.812	10

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	38.22	5.325	.687	.605	.772
X1.2	38.18	5.462	.549	.400	.788
X1.3	38.31	6.115	.353	.195	.809
X1.4	38.15	5.301	.648	.564	.776
X1.5	38.14	5.253	.667	.605	.773
X1.6	38.38	6.581	.162	.138	.823
X1.7	38.30	5.990	.411	.382	.803
X1.8	38.21	5.279	.703	.649	.770
X1.9	38.29	6.228	.276	.227	.817
X1.10	38.32	6.018	.383	.312	.806

UJI REABILITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.925	10

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	40.69	11.246	.870	.868	.912
Y2	40.66	11.136	.918	.965	.910
Y3	40.70	11.263	.862	.846	.913
Y4	40.65	11.098	.936	.980	.909
Y5	40.72	11.194	.881	.851	.912
Y6	40.79	11.541	.764	.733	.918
Y7	40.89	12.180	.585	.480	.927
Y8	40.89	12.159	.591	.459	.927
Y9	40.86	12.182	.574	.433	.928
Y10	40.49	13.545	.216	.229	.943

UJI REGRESI SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.103	4.920		1.037	.302
	Kualitas Pelayanan	.948	.116	.638	8.195	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig.	F Change
1	.638 ^a	.407	.401	2.970	.407	67.151	1	98		.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan



LAMPIRAN 4

NILAI R TABEL

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1995	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

NILAI T TABEL

Pr df	0.1	0.05	0.02	0.01
71	1.667	1.994	2.38	2.647
72	1.666	1.993	2.379	2.646
73	1.666	1.993	2.379	2.645
74	1.666	1.993	2.378	2.644
75	1.665	1.992	2.377	2.643
76	1.665	1.992	2.376	2.642
77	1.665	1.991	2.376	2.641
78	1.665	1.991	2.375	2.64
79	1.664	1.99	2.374	2.64
80	1.664	1.99	2.374	2.639
81	1.664	1.99	2.373	2.638
82	1.664	1.989	2.373	2.637
83	1.663	1.989	2.372	2.636
84	1.663	1.989	2.372	2.636
85	1.663	1.988	2.371	2.635
86	1.663	1.988	2.37	2.634
87	1.663	1.988	2.37	2.634
88	1.662	1.987	2.369	2.633
89	1.662	1.987	2.369	2.632
90	1.662	1.987	2.368	2.632
91	1.662	1.986	2.368	2.631
92	1.662	1.986	2.368	2.63
93	1.661	1.986	2.367	2.63
94	1.661	1.986	2.367	2.629
95	1.661	1.985	2.366	2.629
96	1.661	1.985	2.366	2.628
97	1.661	1.985	2.365	2.627
98	1.661	1.984	2.365	2.627
99	1.66	1.984	2.365	2.626
100	1.66	1.984	2.364	2.626

LAMPIRAN 5
DOKUMENTASI



AB I Moeh Alwy 105721107018



Session date: 16-Apr-2022 12:17AM (UTC+0700)

Session ID: 1811525372

File name: BAB_1_SKRIPSI_ALWI.docx (210K)

Page count: 2235

Character count: 14302

QUALITY REPORT

%	7%	16%	16%
ARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

RY SOURCES

Submitted to State Islamic University of
Alauddin Makassar

Student Paper

3%

Submitted to Universitas Bina Darma

Student Paper

2%

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

2%

repository.umsu.ac.id

Internet Source

2%

ude quotes

ude bibliography

Exclude matches

2%





ssion date: 16-Apr-2022 12:19AM (UTC+0700)

ssion ID: 1811526671

me: BAB_2_SKRIPSI_ALWI.docx (57.9K)

count: 2588

ter count: 17840

Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah,
2021

Publication

ejurnal.iaiyasnibungo.ac.id

Internet Source

2%

www.dictio.id

Internet Source

2%

Submitted to Universitas Trilogi

Student Paper

2%

bu-rini.blogspot.com

Internet Source

2%

ade quotes
ade bibliography

Exclude matches





Creation date: 16-Apr-2022 12:19AM (UTC+0700)

Document ID: 1811527082

File name: BAB_3_SKRIPSI_ALWI.docx (35.71K)

Page count: 672

Word count: 4210

QUALITY REPORT

0%

QUALITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

INTERNET SOURCES

happyendingtickovita.blogspot.com

Internet Source

2%

journal.uny.ac.id

Internet Source

2%

Syofian Syofian. "PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, EKSPEKTASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI KC BENGKULU", Creative Research Management Journal, 2020

Publication

2%

123dok.com

Internet Source

2%

journal.steamkop.ac.id

Internet Source

2%

repository.uinib.ac.id

Internet Source

2%



BAB IV Moeh Alwy
105721107018

by Tahap Tutup

Revision date: 16-Apr-2022 12:20AM (UTC+0700)

Revision ID: 1811527550

File name: BAB_4_SKRIPSI_ALWI.docx (289.21K)

Page count: 3501

Word count: 20174

ALITY REPORT

%	10%	2%	8%
ARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

RY SOURCES

jamms.triatmamulya.ac.id
Internet Source

2%

Ambo Enre Enre, Debora Hutagalung, Henri Abdiel Simbolon, Marcella Theresa Ong. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian CV Obor Pematangsiantar". Owner, 2020
Publication

2%

www.muhammadrizalihadi.my.id
Internet Source

2%

pdamgowa.co.id
Internet Source

2%

pasca.ut.ac.id
Internet Source

2%



session date: 16-Apr-2022 12:21AM (UTC+0700)

session ID: 1811527989

file name: BAB_5_SKRIPSI_ALWI.docx (664.64K)

page count: 5260

word count: 18528

3 V Moeh Alwy 105721107018

QUALITY REPORT

%
RARIY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

2%
STUDENT PAPERS

Y SOURCES

de quotes

de bibliography

On

Exclude matches

20%



BIOGRAFI PENULIS



Moeh Alwy panggilan Alwi atau Awi lahir di Sungguminasa pada tanggal 15 Agustus 1998 anak dari pasangan suami istri Bapak Umar Kajang dan Ibu Hartina. Peneliti adalah anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Tompobalang Jin, Alternatif Kecamatan Somba Opu.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Cambayya lulus pada tahun 2010, SMP Negeri 02 Sungguminasa lulus pada tahun 2013, SMA Negeri 03 Sungguminasa lulus pada tahun 2016, dan pada tahun 2018 melanjutkan studi di Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

LAMPIRAN 6
SURAT PENELITIAN

 **PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GOWA
"TIRTA JENEBERANG"**
Jl. Alternatif Bontolaya Telp. (0411) 880 034 Fax: (0411) 822 0242 Gowa  TIRTA JENEBERANG

Kepada Yth. Kepala UPT PSM UNISMU
Makassar

Dik: Makasari
Nomor: UM.040/PTDAM-GW/BL/2021
Perihal: Izin Penelitian

Menyatakan bahwa surat izin penelitian ini adalah sebagai berikut:
1. Nama: MUHAMMAD WY
2. Tempat, Tanggal Lahir: Makassar / 14 Agustus 1998
3. Jenis Kelamin: Laki
4. Pendidikan: Sarjana
5. Alamat: Jl. Al-Borahid
6. Pekerjaan: PENGARUH KUASA PENGARUH KLAYANAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KAWA PTDAM TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN GOWA

Tada prihal iya kami monggo untuk melakukan penelitian,
sesuai dengan disiplin ilmu yang kami pelajari.

Demikianlah surat ini untuk menjadi bukti sepenuhnya.
Sampungna, 05 Maret 2021
Kepala UPT PSM,
Kepala Bagian Umum


H. Yadiy Abdur, S.Sos., M.Si
NIK: 720901002

Tembusan Yth.
1. Arsip

BIOGRAFI PENULIS



Moeh Alwy panggilan Alwi atau Awi lahir di Sungguminasa pada tanggal 15 Agustus 1998 anak dari pasangan suami istri Bapak Umar Kajang dan Ibu Hartina. Peneliti adalah anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Tompobalang Jln. Alternatif Kecamatan Somba Opu.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Cambayya lulus pada tahun 2010, SMP Negeri 02 Sungguminasa lulus pada tahun 2013, SMA Negeri 03 Sungguminasa lulus pada tahun 2016, dan pada tahun 2018 melanjutkan studi di Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.