

## ABSTRAK

**A.M.FITRAHRAMADHANA, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Buyung Romadhoni dan Pembimbing II Sherry Adelia Natsir Kalla.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dengan responden, dimana data interpretasi responden kemudian diregulasikan dengan menggunakan teknik analisis data dalam hal ini SPSS.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi sederhana  $Y = 28.916 + 0,149 X$  yang berarti prestasi kerja berpengaruh positif terhadap jenjang karir dan dari hasil analisis uji t diperoleh nilai signifikan 0,000 dan  $0,000 < 0,05$  yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Dengan demikian hipotesis diterima.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

**A.M.FITRAHRAMADHANA, 2023. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Regional Drinking Water Companies (PDAM) in Pangkajene District, Pangkep Regency. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Supervisor I Buyung Romadhoni and Supervisor II Sherry Adelia Natsir Kalla.***

*This research aims to determine the extent of the influence of service quality on customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Pangkajene District, Pangkep Regency. The type of research used is a quantitative approach. The data processed is the result of respondents' interpretations from customers at PDAM Pangkajene District, Pangkep Regency. The analysis technique used in this research uses an interactive model with respondents, where the respondents' interpretation data is then regulated using data analysis techniques, in this case SPSS.*

*Based on the results of the data analysis that has been done, it is obtained a simple regression equation model  $Y = 28.916 + 0,149 X$  which means that work performance has a positive effect on career path and from the results of the t test analysis, it is obtained a significant value of 0.000 and  $0.000 < 0.05$ , which means that service quality has a significant effect. on consumer satisfaction at PDAM Pangkajene District, Pangkep Regency, thus the hypothesis is accepted.*

**Keywords : Service Quality, Community Satisfaction**