

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN  
PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP**

**SKRIPSI**



**A. M. FITRAH RAMADHANA  
105721133618**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KECAMATAN PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**A. M. FITRAH RAMADHANA**  
**NIM : 105721133618**

*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  
2023**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kamu yang kamu punya. Lakukan apa yang kamu bisa. Dan yang paling penting ialah bersyukur dan teruslah melihat ke bawah karena apa yang kamu punya saat ini semua hanyalah titipan yang wajib kamu bagi**

**“Dan jadikanlah aku buah tutur yang baik bagi orang-orang yang datang kemudian”**

**(Q.S As-syura : 3)**

### **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 serta kepada diriku sendiri.**

### **PESAN DAN KESAN**

**Berinvestasi dalam Pendidikan akan menghasilkan pendapatan yang terbaik. Inilah yang harus anda lakukan dalam kuliah, investasi waktu, pikiran dan tenaga anda didalamnya dan nikmati hasil yang akan anda dapatkan dalam jangka yang sangat panjang.**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin no. 259 gedung iqra II.7 Tel. (0411)866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep

Nama Mahasiswa : A. M. Fitrah Ramadhana

No. Stambuk/NIM : 105721133618

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

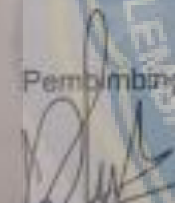
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata (S1) pada tanggal 20 Januari 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

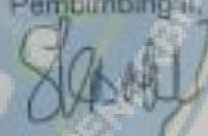
Makassar, 21 Januari 2024

Pembimbing I,

Menyetujui,


Pembimbing II,

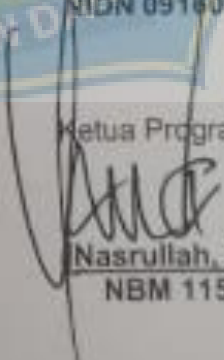
  
Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si  
NIDN 0028087801

  
Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.Mktg  
NIDN 0916018603

Mengetahui,

Ketua Program Studi

  
Dr. H. Andi Jans'an, S.E., M.Si  
NBM 691 507

  
Nasrullah, S.E., M.M  
NBM 115 1132



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

Jl. Sultan Alauddin no. 259 gedung iqra lt.7 Tel. (0411)868 972 Makassar

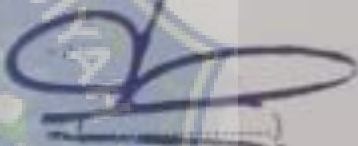
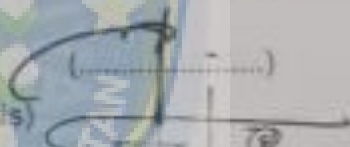


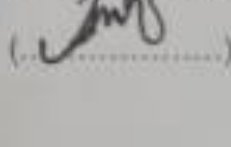


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: A. M. Fitrah Ramadhana, NIM: 105721133618, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0001/SK-Y/61201/091004/2024 M, tanggal 8 Rajab 1445 H/ 20 Januari 2024 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar SARJANA MANAJEMEN pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 8 Rajab 1445 H  
20 Januari 2024 M

**PANITIA UJIAN**

- |                  |  |  |
|------------------|--|--|
| 1. Pengawas Umum | : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag<br>(Rektor Unismuh Makassar)  |    |
| 2. Ketua         | : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si<br>(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)  |   |
| 3. Sekretaris    | : Agusdiwana Suarni, SE., M.ACC<br>(WD 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)  |   |
| 4. Penguji       | : 1. Dr. H. Andi Rustam, S.E., M.M Akc<br>CA, CPAI CPA<br>2. Dr. Andi Mappatempo, SE., MM<br>3. Asri Jaya, SE., MM<br>4. Aulia, S.IP., M.SLM | <br><br><br> |



Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM : 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya Bertanda Tangan dibawah ini:

Mahasiswa : A. M. Fitrah Ramadhana  
No. Stambuk/ NIM : 105721133618  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep

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, 21 Januari 2024

g Membuat Pernyataan,

A. M. FITRAH RAMADHANA

105721133618

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, SE, M. Si  
NBM : 651 507

Nasrullah, S.E., M.M.  
NBM : 115 113



## PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

---

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang

bertanda tangan di bawah ini:

Mahasiswa : A.M. Fitrah Ramadhana  
No. Stambuk/ NIM : 105721133618  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KECAMATAN PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 21 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,

**A. M. FITRAH RAMADHANA**  
**105721133618**

## 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**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep” Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Mukhlis Rasyid S.Sos dan ibu Andi Ramlah Budi yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Buyung Romadhoni, SE, M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sherry Adelia Natsir Kalla, SE,M.Mktg selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi manajemen Angkatan 2018 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini. Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca

yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Makassar, 21 Januari 2024

A. M. FITRAH RAMADHANA



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN</b> .....	vi
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Manajemen Pemasaran .....	5
2. Kualitas Pelayanan .....	5
3. Kepuasan Pelanggan.....	10
B. Tinjauan Empiris .....	13
C. Kerangka Pikir .....	17
D. Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Jenis dan Sumber Data.....	19

D. Populasi dan Sampel .....	20
E. Metode Pengumpulan Data .....	22
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....	23
G. Metode Analisis Data .....	25
H. Uji Hipotesis.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
B. Karakteristik Responden.....	37
C. Analisa Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
D. Uji Instrument Penelitian .....	46
E. Uji Asumsi Klasik .....	47
F. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	49
G. Uji Hipotesis .....	50
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 3.3 Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	39
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 4.7 Analisa Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel .....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	58
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner.....	62
Lampiran 3 Hasil SPSS .....	66
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	69
Lampiran 5 Hasil Indeks Plagiasi.....	71





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada umumnya suatu pelayanan yang terbaik wajib diterapkan pada setiap perusahaan, yaitu dengan menunjukkan sebuah sikap pelayanan dalam melayani pelanggan secara baik dan memuaskan. (Rudi Salim, 2015)

PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep merupakan salah satu lembaga dalam penyediaan air bersih (Air Minum). Salah satu tujuan dibentuknya PDAM guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas akan air bersih, meliputi ketersediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana.

Persoalan kepuasan pelanggan dalam PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep saat ini pelanggan memegang peranan sangat penting untuk mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari kepuasan maupun kinerja pelayanan yang diterima. (Rudi Salim, 2015)

PDAM Kabupaten Pangkep terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, namun pada prakteknya fasilitas dan persediaan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas masih kurang memadai. Kepuasan pelayanan merupakan unsur penting di dalam usaha meningkatnya kepuasan

pelanggan di dalam perusahaan PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Hanifah Jasin dan Ika Sriwahyuni, 2014)

Dengan suatu pelayanan yang baik, diharapkan para pelanggan dapat merasa puas sebagai pengguna atau pengguna dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep di masa yang kan datang. (Tri Hari Koestanto,2014)

Menurut Richard L.Oliver (2006, hal 23) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dengan membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang persepsikan dan ekspektasinya.

Masalah yang dihadapi PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep pada kualitas pelayanan yaitu kenyamanan pada ruang pelayanan, ketepatan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing, kurangnya kecepatan petugas dalam merespon keluhan para pelanggan, kesopanan petugas dalam menerima pengaduan pelanggan yang masih kurang, dan minimnya kesopanan petugas loket. Hal ini yang merupakan beberapa penyebab kurangnya kualitas pelayanan pada PDAM Kecamatan Pangkajene KabupatenPangkep.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep?



### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. Penulis**

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi suatu wadah untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam ilmu manajemen khususnya pada manajemen pemasaran dan ilmu lainnya yang terkait, yang sudah diperoleh selama ini untuk memecahkan persoalan-persoalan nyata dilapangan.

#### **b. Instansi / Kantor PDAM**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Instansi/ Kantor PDAM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan secara menyeluruh.

#### **c. Akademisi**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teori

##### 1. Manajemen Pemasaran

Pada dasarnya, manajemen terdiri atas rancangan dan implementasi rencana. Dalam membuat perencanaan, dibutuhkan kemampuan untuk menciptakan strategi dan rencana. Untuk rencana jangka panjang, maka dibutuhkan waktu yang lebih banyak. Sedangkan untuk pelaksanaannya, harus mendelegasikan keputusan-keputusan yang rutin dilakukan setiap hari kepada para bawahan.

Yang dimaksud manajemen pemasaran ialah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pemasaran erat kaitannya dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan orang-orang dan masyarakat. Salah satu dari definisi pemasaran yang paling pendek yaitu memenuhi kebutuhan secara menguntungkan. Dengan kecerdasan pemasaran, kebutuhan pribadi atau sosial diubah menjadi peluang bisnis yang mampu menghasilkan untung.

##### 2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler & Armstrong, 2012), "Layanan mengacu pada perilaku atau aktivitas apa pun yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya. Pada dasarnya, layanan tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan

apa pun”. Sedangkan pengertian jasa menurut (Rangkuti, 2017) adalah Biasanya, layanan diproduksi dan digunakan pada waktu yang sama, dan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan akan mempengaruhi hasil layanan.

Sedangkan menurut (Tjiptono et al., 2009) Layanan adalah solusi yang terdiri dari rangkaian aktivitas berulang yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi antara pelanggan dan personel layanan, sumber daya fisik atau barang, dan / atau sistem penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Produksi mungkin tidak berhubungan atau tidak berhubungan dengan produk fisik.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 dimensi dari kualitas layanan menurut (Kaltcheva et al., 2013) dalam (Ika Ratnaningtyas & Irmawati, 2017) antara lain:

1. Tangible (Bukti fisik)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka ), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya



## 2. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi

## 3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

## 4. Assurance (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

## 5. Empathy (Empati)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### b. Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins (Tjiptono, 2004:75) dalam Bariroh (2015), untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.

Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

i. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

ii. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

iii. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

iv. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

v. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

vi. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan,

### c. Cara-Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Kotler (2008) dalam Khotimah (2013) menyatakan bahwa cara mengukur kualitas layanan dapat berfokus pada dua macam riset, yaitu:

#### i. Riset konsumen

Mengkaji perspektif konsumen mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta meliputi aspek-aspek seperti komplain konsumen, survey purna jual, wawancara kelompok fokus, dan survei kualitas jasa.

#### ii. Riset non-konsumen

Mengkaji perspektif karyawan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan, serta kinerja karyawan, dan juga dapat menilai kinerja jasa pesaing dan dapat dijadikan basis perbandingan.

### 3. Kepuasan Pelanggan

#### A. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kondisi untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan kebutuhan konsumen. Jika layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memuaskan. Adapun menurut Kotler dan Keller (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya (Mongkaren, 2013). Setelah menyelesaikan proses pembelian, konsumen dapat melihat informasinya. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan menunjukkan kemungkinan yang tinggi untuk menggunakan produk atau produk yang sama lagi. Konsumen yang puas lebih cenderung memberikan produk atau referensi yang baik untuk produk kepada orang lain. Jika konsumen tidak puas, tidak demikian halnya. Konsumen yang tidak puas dapat mengambil langkah untuk mengembalikan produk dengan cara yang ekstrim atau mengajukan tuntutan hukum kepada perusahaan.

#### B. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2003:104):

##### 1. Kualitas Produk/Jasa

Kualitas produk atau jasa adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

##### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan para pelanggan.

##### 3. Emosional

Emosional merupakan suatu ketertarikan akan suatu produk/jasa dari pelanggan atas pelayanan dari perusahaan yang menimbulkan efek emosional.

#### 4. Harga

Harga adalah suatu nilai tukar yang biasa disamakan dengan uang atau barang untuk mendapatkan manfaat dari barang atau jasa bagi para pelanggan pada waktu dan tempat yang tertentu.

#### 5. Biaya

Biaya merupakan suatu pengorbanan yang dilakukan untuk suatu proses yang dinyatakan dengan uang menurut harga pasar baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Puasnya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas akan suatu produk tentunya pelanggan tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive dan dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

## B. Tinjauan Empiris

Beberapa Penelitian sebelumnya yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kualitatif)	Hasil Penelitian
1	Heni Ro-haeni, Nisa Marwa/ 2018	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2	Intan Rurieta Anggarawati / 2021	Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pdam tirta marta yog-yakarta	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berlawanan dengan pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk, kualitas layanan

				dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta Yogyakarta.
3	Eka Giovana Asti, Eka Avianti Ayuningtyas / 2020	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen (Effect of service quality, product quality and price on Consumer satisfaction)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan, Harga, terhadap Kepuasan Konsumen sedangkan Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Oto Bento Villa Nusa Indah Uji t hitung (signifikan korelasi) untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai thitung= 5,953, variabel Kualitas Produk diperoleh nilai thitung = -0,788 variabel Harga diperoleh nilai thitung = 4,089 sementara ttabel yang diperoleh menggunakan nilai alpa ( $\alpha=5\%$ diperoleh nilai sebesar = 1,664), nilai thitung variabel X1 dan X3 lebih besar dari pada nilai ttabel, H1 diterima dan H0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Oto

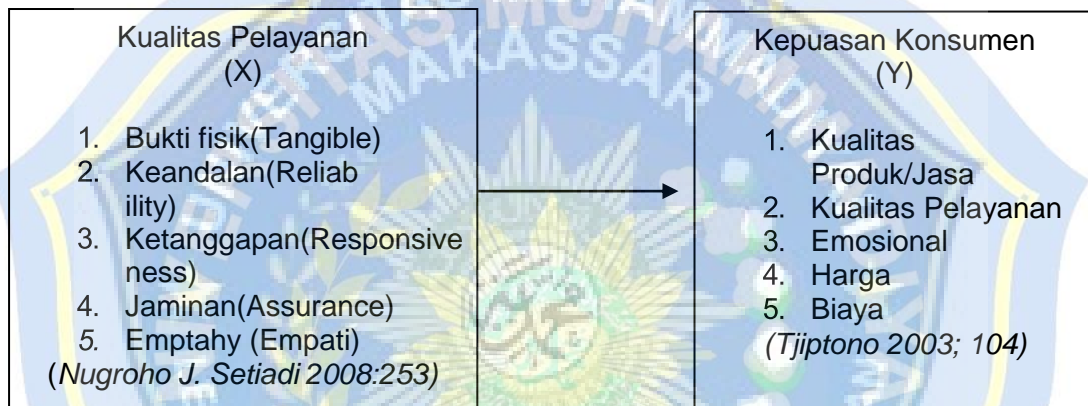


				<p>Bento villa nusa indah, sedangkan nilai t hitung variabel X2 lebih kecil daripada nilai ttabel, H1 ditolak dan H0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Oto Bento villa nusa</p>
4	Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim/ 2021	Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan nasabah pt. Jasa Raharja medan	Kuantitatif	<p>Hasil Penelitian ini Menunjukkan nilai Regresi yang diporela Adalah <math>Y = 6.775 + 0,681X</math>, diartikan bahwa Kepuasan Nasabah akan Bernilai 6,775 saat Kualitas Pelayanan Nilainya adalah 0 dan 0,681 menyatakan Bahwa Kenaikan Satu Satuan Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepuasan Nasabah 0,681 dan Nilai t Hitung <math>&gt;9.295t</math> Tabel <math>&gt;1.996</math>) Maka Ha diterima dan Ho Ditolak. Jadi Dapat Disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan Uji koefisien determinasi diperoleh R diperoleh</p>

				Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Sebesar 0,542 atau Sebesar 5,42%
5	Rudi Salim, Heri Kusmanto, Muryanto Amin/ 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik yaitu 0,93 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; keandalan yaitu 0,223 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; responsif yaitu 0,221 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, keamanan yaitu 0,179 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan empati yaitu 0,213 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat memberikan kemudahan bagi peneliti dalam proses-proses penelitian. Kerangka pikir ini merupakan variabel-variabel yang terkait konsep hubungan antara sebuah masalah yang akan dilakukan penelitian sesuai yang dikemukakan pada tinjauan pustaka, adapun kerangka pikir tersebut dapat dijabarkan dalam gambar berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

#### D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah proses atau cara penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data berupa angka menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik/kuantitatif, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah serta untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Pangkep, Kecamatan Pangkajene.

##### 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu kurang lebih 2 (dua) bulan, mulai dari bulan Juni - Agustus Tahun 2023.

#### C. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

###### a. Data Diskrit

Data diskrit adalah jenis penelitian kuantitatif dalam data yang hanya terdiri dari angka-angka perhitungan, dan karenanya tidak dapat diukur.

###### b. Data Kontinu

Data kontinu adalah tipe data yang menggunakan nilai numerik yang dapat dipecah menjadi beberapa unit yang lebih kecil

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner.

### b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2010:329) "Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu". Jadi dokumen merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan seperti dokumen, softfile, data otentik, foto dan arsip lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini dan dapat digunakan sebagai data pelengkap.

## D. Populasi dan Sampel

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008, hal.73) Populasi adalah Keseluruhan objek/subjek penelitian sampai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang bermitra di PDAM Kecamatan Pangkajene yang berjumlah 70 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sujarweni (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu sendiri. Karena itu sampel yang diambil harus benar-benar representatif atau mewakili.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memilih besar sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat signifikansi (0,1)

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

## E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data. Sebagai berikut.

### 1) Observasi

Merupakan suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

### 2) Wawancara

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang terkait dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

### 3) Kuesioner

Adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner kepuasan pelanggan mempunyai banyak aplikasi/manfaat yang dibahas dan dapat memantau proses bisnis yang sedang berjalan, menunjukkan kelemahan dan kekuatan yang bersifat umum, dan membantu menentukan kebutuhan pelanggan atau dimensi mutu yang paling penting.



## F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

### 1. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah pengertian variable yang diungkap dalam definisi konsep tersebut secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas, dan variabel terikat.

#### a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik, bermanfaat.

**Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan**

NO	Indikator
1.	Tangible
2.	Reliability
3.	Responsiveness
4.	Assurance
5.	Empathy

Sumber: Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011 :

b. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai bentuk respon terhadap produk barang dan jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen.

**Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan**

No	Indikator
1.	Kualitas Produk/Jasa
2.	Kualitas Pelayanan
3.	Emosional
4.	Harga
5.	Biaya

Tjiptono (2003: 104)

## 2. Pengukuran

Menggunakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena *social* (Sugiyono 2014:54). Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, skor tersebut seperti dibawah ini:

**Tabel 3.3 Skala Likert**

Tanda	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### G. Metode Analisis Data

Teknik analisa data merupakan bagian dari proses pengajuan data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data dalam penelitian. Beberapa teknik analisa data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta interpretasi data secara kuantitatif atau persentase yang dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah sekumpulan data yang masih berupa data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami, yaitu berbentuk informasi yang lebih ringkas

## 2. Uji Instrument Penelitian

### i. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### ii. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi sederhana yang digunakan pengujian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji hetroskedastisitas.

i. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang normal atau tidak. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik Dasar Pengambilan Keputusan, yaitu:

(a) Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (b) Jika titik-titik data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

ii. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kriteria pengujian yang digunakan adalah apabila angka signifikan (Sig.)  $> 0,05$ , maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik Analisis Linear Sederhana. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependen (variabel Y), nilai variabel dependen berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui. Dengan menggunakan analisis regresi linear maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linear dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen dilakukan dengan rumus regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berdasarkan persamaan diatas, maka nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus *least square* sebagai berikut:

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai a

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai b

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Data Sampel

Setelah melakukan perhitungan dan telah diketahui nilai untuk a dan b, kemudian nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi sederhana untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui. Persamaan regresi tersebut bermanfaat untuk meramalkan rata-rata variabel Y bila X diketahui dan memperkirakan rata-rata perubahan variabel Y untuk setiap perubahan X.

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dinyatakan signifikan, untuk melakukan uji hipotesis perlu diketahui dasar pengambilan keputusan dalam uji t. Berikut 2 acuan yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan uji t :

#### a) Berdasarkan nilai signifikansi (Sig)

- 1) Jika nilai (Sig). < Probabilitas 0,005, maka terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai (Sig). > Probabilitas 0,005, maka tidak ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel (Y) atau hipotesis ditolak.

b) Berdasarkan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau hipotesis ditolak.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Objek Penelitian

Sebelum berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pangkep yang dikenal sekarang ini, telah ada usaha pemerintah setempat untuk memberikan pelayanan air bersih dan sehat sebagai air minum dan kebutuhan lainnya, dengan membuat sumur-sumur bor (*artesian well*) dengan kapasitas air yang sangat terbatas, sehingga hanya sebagian kecil masyarakat/pelanggan yang dapat menikmati pelayanan air tersebut.

Penyediaan air bersih di Kabupaten Pangkep telah ada sejak tahun 1979 yang pertama kali mengambil air dari sumber mata air Mattampa Kel. Samalewa yang berjarak kurang lebih 3 km dari Kota Pangkep.

Tahun 1980 sampai dengan 1982 merupakan tahun pembangunan sarana dan prasarana pengelolaan air bersih di Kabupaten Pangkep dengan memanfaatkan sumber air baku yang ada di Mattampa. Tepatnya tanggal 1 April 1982 Proyek Pengelolaan Air Minum Kabupaten Pangkep dimulai pemanfaatannya yang sekaligus diresmikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia pada waktu itu Bapak Alamsyah Ratu Perwira Negara. Pada tanggal 30 April 1982 dibentuk suatu badan khusus untuk mengelola air minum yang disebut Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Pangkep oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya atau Menteri

Pekerjaan Umum dengan Surat Keputusan Nomor : Sk 051/KPTS/1982 untuk menangani pengelolaannya, dimana pada waktu itu sambungan pelanggan (SR) baru berjumlah 200 unit, Hidran Umum (HU) 5 unit dengan kapasitas 20 L/detik.

Untuk menjadi pelayanan dan pengelolaan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip perekonomian yang sah tanpa mengabaikan fungsi proyek ini, maka selama kurang lebih 8 tahun berdirinya Badan Pengelolaan Air Minum Kab. Pangkep, tepatnya pada tanggal 9 Desember 1991 alih status dari Badan Pengelola Air Minum (BPAM) menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep dengan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 667/KPTA/1991 tanggal 2 Desember 1991 atas kesepakatan Gubernur dan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Pangkep.

Dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penyediaan air bersih kepada masyarakat (Pelanggan), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep mempunyai fungsi pokok yaitu :

- a. Pelayanan umum atau jasa yang bersifat sosial,
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum, dan
- c. Memupuk Pendapatan.

Untuk mencapai tujuan serta target pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), maka perusahaan berusaha mencapainya dengan motto "Mengutamakan Pelayanan dan Pengembangan".

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi

Terwujudnya PDAM yang mandiri dan sehat

### b. Misi

1. Meningkatkan management pengelolaan menuju Good Corporate Governance
2. Meningkatkan sarana instalasi produksi, transmisi distribusi dan pendukung lainnya
3. Meningkatkan Pelayanan 3K
  - a) Kontinuitas
  - b) Kwantitas
  - c) Kualitas
4. Meningkatkan kualitas dan Kwantitas SDM
5. Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai
6. Menurunkan tingkat kehilangan air
7. Meningkatkan kontribusi terhadap Pendapatan asli Daerah
8. Meningkatkan kontribusi terhadap Pembangunan ekonomi masyarakat
9. Meningkatkan kesehatan masyarakat
10. Meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pengamanan daerah tangkapan air

### 3. Struktur Organisasi Perusahaan Tahun 2023



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan**

### 4. Job Deskripsi

#### a. Bupati

Bupati bertugas untuk memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD.

b. Dewan Pengawas

Dewan pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap pengurusan BLU yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola BLU mengenai pelaksana Rencana Bisnis dan Anggaran, Rencana Strategis Bisnis Jangka Panjang, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Direktur

Direktur utama bertugas untuk mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.

d. Kabag Umum & Keuangan

Berfungsi untuk mengedalikan kegiatan di bidang Administrasi Umum dan Keuangan, Merencanakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan serta merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.

e. Kabag Teknik

Kabag Teknik berfungsi untuk mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang perencanaan teknik, produksi, dan distribusi.

f. Kasi Keuangan

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang keuangan dan pembukuannya, serta Membuat dan melaksanakan jurnal pembayaran dan penerimaan kas rekening air.

g. Kasi Umum

Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan.

h. Kasi Hublang

Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, pengendalian meter air dan administrasi meter air, serta Merencanakan dan mengendalikan kegiatan dibidang hubungan langganan.

i. Kasi Produksi

Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.

j. Kasi Perencanaan Teknik

Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.

k. Kasi Transmisi/Distribusi

Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani perbaikan akibat gangguan.

l. Staf

Membantu kepala bagian untuk menjalankan tugas dari tiap masing-masing bidang yang ada didalamnya.

## B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah penjelasan tentang keberadaan Konsumen pada tempat penelitian yang diperlukan sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai responden dalam penelitian ini. Responden sebagai objek penelitian yang memberikan interpretasi terhadap karakteristik responden untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 70 orang menjadi responden yang representatif guna dikemukakan untuk kelayakan responden dalam memberikan informasi mengenai identitas diri mulai dari jenis kelamin, usia, status, dan pendidikan. Lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut.

### 1. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin responden dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu kelompok laki-laki dan perempuan, agar lebih jelasnya maka disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.1**

#### **KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Responden	Frekuensi %
1	Laki-Laki	44	63%
2	Perempuan	26	37%
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan table 4.1 di atas, responden laki-laki lebih mendominasi dari pada perempuan, maka dapat disimpulkan PDAM Kecamatan Pangkajene pelanggan yang lebih dominan adalah laki-laki

## 2. Usia Responden

Tabel 4.2

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

No	Usia	Frekuensi Responden	Frekuensi %
1	18-25 Tahun	7	10%
2	25-35 Tahun	10	14%
3	36-45 Tahun	29	41%
4	45-60 Tahun	24	34%
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan uraian tabel 4.2 diatas karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 18-25 tahun sebanyak 7 orang atau 10%, sedangkan responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 10 orang atau 14%, serta responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 29 orang atau 41%, dan responden yang berusia 45-60 tahun sebanyak 24 orang atau 34%. Maka dapat disimpulkan pelanggan potensial untuk PDAM Kecamatan Pangkajene yaitu berusia 36-45 tahun.

## 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan salah satu unsur yang menentukan kemampuan-kemampuan, nilai-nilai dan kebutuhan-kebutuhan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, diharapkan semakin baik pula kemampuan kerjanya, dan sikapnya terhadap pekerjaan. Hasil penelitian mengenai tingkat pendidikan responden ditunjukkan pada tabel berikut ini.



**Tabel 4.3**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi Responden	Frekuensi %
1	SMA	37	53%
2	D3	3	4%
3	S1	26	37%
4	S2	4	6%
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data 2023

#### 4. Lama Berlangganan

**Tabel 4.4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA BERLANGGANAN**

No	Lama Berlangganan	Frekuensi Responden	Frekuensi %
1	<2 Tahun	23	33%
2	<5 Tahun	24	34%
3	2-5 Tahun	23	33%
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan uraian tabel 4.4 di atas karakteristik responden berdasarkan lamanya berlangganan menunjukkan <2 tahun sebanyak 23 orang atau 33%, sedangkan responden yang berlangganan <5 tahun sebanyak 24 orang atau 34%, dan responden yang berlangganan 2-5 tahun sebanyak 23 orang atau 33%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dominan yang berdasar dengan lama berlangganan di PDAM Kecamatan Pangkajene yaitu <5 tahun.

### C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi data yang akan disajikan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini masing- masing terdiri dari satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y), yakni Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y). Guna mengungkap hasil penelitian berdasarkan variabel yang diperhatikan, maka penulis akan menggambarkan data-data hasil penelitian untuk tiap indikator dari variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pelanggan.

#### 1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Parasuraman (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai antaseden dari kepuasan konsumen secara keseluruhan. Adapun indicator penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**JAWABAN RESPONDEN TERKAIT VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

Tanggapan		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Pernyataan		F	F	F	F	F
1.	X.1	11	32	21	6	0
2.	X.2	19	37	10	4	0
3.	X.3	19	27	18	6	0

4.	X.4	9	32	28	0	1
5.	X.5	6	42	17	4	1
6.	X.6	11	33	25	0	1
7.	X.7	11	21	34	4	0
8.	X.8	10	35	20	5	0
9.	X.9	12	23	32	3	0
10.	X.10	9	32	28	0	1
11.	X.11	13	22	32	3	0
12.	X.12	12	23	32	3	0
13.	X.13	12	27	28	3	0
14.	X.14	18	26	24	1	1
15.	X.15	10	40	20	0	0

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dengan jumlah responden sebanyak 70, tanggapan responden sangat bervariasi, hal ini dapat dilihat pada tanggapan responden mengenai hal kebersihan dan kerapian berpakaian petugas yaitu sebanyak 11 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 21 responden ragu-ragu, dan 6 responden yang tidak setuju. Mengenai hal kebersihan kantor, 19 responden sangat setuju, 37 responden setuju, 10 responden ragu-ragu, dan 4 responden tidak setuju. Hal ketiga sebanyak 19 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 18 responden ragu-ragu, dan 6 responden tidak setuju. Pernyataan keempat 9 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 28 responden ragu-ragu, dan 1 responden sangat tidak setuju. Kelima 6 responden sangat setuju, 42 responden setuju, 17 responden ragu-ragu, 4 responden tidak setuju, dan 1 responden sangat tidak setuju. Keenam yaitu 11 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 25 responden ragu-ragu, dan 1 responden sangat tidak setuju. Hal yang ketujuh 11 responden sangat setuju, 21 responden setuju, 34 responden ragu-ragu,

dan 4 responden tidak setuju. Mengenai hal yang kedelapan 10 responden sangat setuju, 35 setuju, 20 responden ragu-ragu, dan 5 responden tidak setuju. Hal kesembilan sebanyak 12 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 32 responden ragu-ragu, dan 3 responden tidak setuju. Yang kesepuluh sebanyak 9 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 28 responden ragu-ragu, dan 1 responden sangat tidak setuju. Hal yang kesebelas yaitu 13 responden sangat setuju, 22 responden setuju, 32 responden ragu-ragu, dan 3 responden tidak setuju. Hal berikutnya yaitu 12 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 32 responden ragu-ragu, dan 3 responden tidak setuju. Hal ketigabelas 12 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 28 responden ragu-ragu, dan 3 responden tidak setuju. Berikutnya 18 responden sangat setuju, 26 responden setuju, 24 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, dan 1 responden sangat tidak setuju. Dan hal yang terakhir 10 responden sangat setuju, 40 responden setuju, dan 20 responden ragu-ragu.

## **2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Bitner dan Zeithami (Bharwana, Bashir, & Mohsin, 2013) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perkiraan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk baik yang memenuhi harapan dan kebutuhannya. Puspita (2012) Kepuasan Pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang ataupun jasa itu sendiri guna untuk memenuhi keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan. Adapun jawaban variabel Kepuasan Pelanggan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**JAWABAN RESPONDEN TERKAIT VARIABEL KEPUASAN**  
**PELANGGAN**

Tanggapan		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Pernyataan		F	F	F	F	F
1.	Y.1	6	32	31	1	0
2.	Y.2	5	43	21	1	0
3.	Y.3	3	36	30	0	1
4.	Y.4	8	34	27	1	0
5.	Y.5	16	31	19	4	0
6.	Y.6	13	36	19	2	0
7.	Y.7	2	52	14	1	1
8.	Y.8	13	16	41	0	0
9.	Y.9	11	47	11	1	0
10.	Y.10	13	16	40	1	0

Berdasarkan tabel data 4.6 diatas dengan jumlah responden 70, seluruh responden memiliki jawaban yang sangat bervariasi seperti yang kita lihat pada pernyataan pertama sebanyak 6 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 31 responden ragu-ragu, dan 1 responden tidak setuju. Pada pernyataan kedua sebanyak 5 responden sangat setuju, 43 responden setuju, 21 responden ragu-ragu, dan 1 responden tidak setuju. Pada pernyataan ketiga sebanyak 3 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 30 responden ragu-ragu, dan 1 responden sangat tidak setuju. Berikutnya yang keempat sebanyak 8 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 27 responden ragu-ragu, dan 1 responden tidak setuju. Yang kelima sebanyak 16 responden sangat setuju, 31 responden setuju, 19 responden ragu-ragu, dan 4 responden tidak setuju. Berikutnya sebanyak 13 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 19

responden ragu-ragu, dan 2 responden tidak setuju, hal yang ketujuh yaitu sebanyak 2 responden sangat setuju, 52 responden setuju, 14 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, dan 1 responden sangat tidak setuju. Berikutnya yang kedelapan yaitu sebanyak 13 responden sangat setuju, 16 responden setuju, dan 41 responden ragu-ragu. Berikutnya sebanyak 11 responden sangat setuju, 47 responden setuju, 11 responden ragu-ragu, dan 1 responden tidak setuju. Dan yang terakhir yaitu sebanyak 13 responden sangat setuju, 16 responden setuju, 40 responden ragu-ragu, dan 1 responden tidak setuju.

### 3. Statistik Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu data secara statistik. Statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standar deviation*), nilai minimum dan nilai maksimum, serta variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun hasil analisa statistik deskriptif masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**ANALISA STATISTIK DESKRIPTIF MASING-MASING VARIABEL**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	70	37.00	72.00	3914.00	55.9143	8.15563
Kepuasan Pelanggan	70	19.00	49.00	2607.00	37.2429	4.59816
Valid N (listwise)	70					

Sumber: Hasil Olah Data Dari SPSS Versi 24

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa N atau jumlah data pada setiap variabel sebanyak 70 orang yang merupakan responden pada penelitian ini. Masing-masing variabel akan dijabarkan sesuai dengan data pada tabel 4.7 sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Pada tabel 4.7 di atas, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *mean* sebesar 55,91 dengan standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 8.155 yang berarti bahwa nilai *mean* lebih besar daripada nilai standar deviasi, dengan demikian dapat diindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi merupakan pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 37 dan nilai maksimumnya sebesar 72.

b. Kepuasan Pelanggan

Pada tabel 4.7 di atas, variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai *mean* sebesar 37,24 dengan standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 4.598 yang berarti bahwa nilai *mean* lebih besar daripada nilai standar deviasi, dengan demikian dapat diindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi merupakan pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimalnya sebesar 19 dan nilai maksimumnya sebesar 49.

## D. Uji Instrument Penelitian

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.8**  
**HASIL UJI VALIDITAS**

No	Varibel	Butir Pernyataan Nomor	Validitas		Keterangan
			$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1.	Kualitas Pelayanan	X.1	0.316	0.231	Valid
		X.2	0.630	0.231	Valid
		X.3	0.510	0.231	Valid
		X.4	0.711	0.231	Valid
		X.5	0.783	0.231	Valid
		X.6	0.678	0.231	Valid
		X.7	0.774	0.231	Valid
		X.8	0.644	0.231	Valid
		X.9	0.852	0.231	Valid
		X.10	0.711	0.231	Valid
		X.11	0.841	0.231	Valid
		X.12	0.852	0.231	Valid
		X.13	0.666	0.231	Valid
		X.14	0.552	0.231	Valid
		X.15	0.674	0.231	Valid
2.	Kepuasan Pelanggan	Y.1	0.770	0.231	Valid
		Y.2	0.693	0.231	Valid
		Y.3	0.603	0.231	Valid
		Y.4	0.660	0.231	Valid
		Y.5	0.700	0.231	Valid
		Y.6	0.685	0.231	Valid
		Y.7	0.641	0.231	Valid
		Y.8	0.547	0.231	Valid
		Y.9	0.743	0.231	Valid
		Y.10	0.551	0.231	Valid



Berdasarkan tabel 4.8 diatas terkait dengan uji validitas dengan seluruh pernyataan yang tertuang didalam kuesioner sebagai alat pengukur pengaruh variabel X terhadap Y, diperoleh hasil untuk keseluruhan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0.231. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 4.9**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1.	Kuaitas Pelayanan	15	0,914	0,600	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan	10	0,849	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Dari SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka diperoleh hasil bahwa keseluruhan dari item pernyataan yang tertuang dalam kuesioner memenuhi standar konsisten dan handal atau reliable karena seluruh pernyataan dalam setiap variabel memiliki nilai  $>0,600$ .

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 4.10**  
**HASIL UJI NORMALITAS**

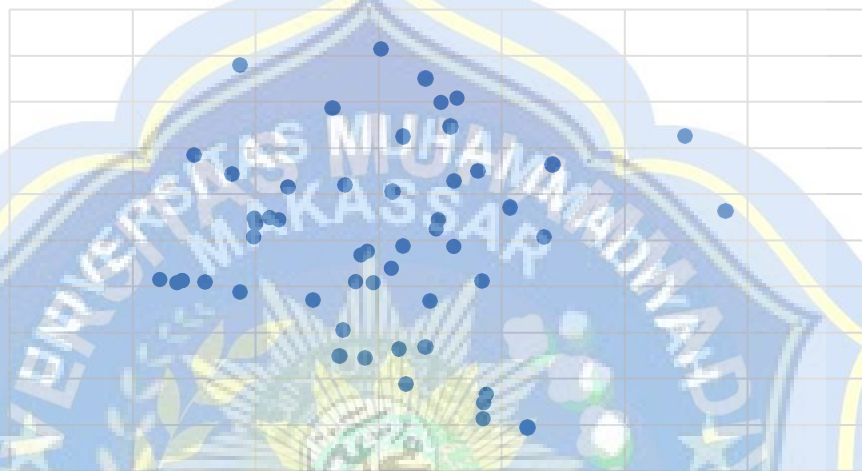
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.43486245
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olah Data Dari SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel 4.10 diatas maka dapat diketahui nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov  $0.200 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan data pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.2**  
**HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**



Sumber: Hasil Olah Data Dari SPSS Versi 24

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dapat diketahui bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas. Hal ini dapat dilihat dari tidak ada titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyamping) dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0.

## F. Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4.11**  
**HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.916	3.726		7.761	0.000		
	Kualitas Pelayanan	0.149	0.066	0.264	2.258	0.027	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelangan

Sumber: Hasil Olah Data Dari SPSS Versi 24

Berdasarkan hasil uji regresi diatas, maka diperoleh:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 28,916 + 0,149 X + e$$

Keterangan:

a = Konstanta

Y = Kepuasan Konsumen

X = Kualitas Pelayanan

e = Standar error

Adapun hasil analisis regresi linear sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta 28,916, jika variabel bebas kualitas pelayanan = 0 maka variabel terikat kepuasan konsumen tetap 28,916.
2. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,149 jika nilai tersebut mengalami kenaikan satu satuan maka variabel kepuasan konsumen 0,149. Jika pola positif terjadi pada koefisien regresi maka menandakan

hubungan searah dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka kualitas konsumen akan semakin meningkat dan berpengaruh signifikan.

## **G. Uji Hipotesis**

### **1. Uji T**

Berdasarkan tabel 4.12 diatas hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung 2,258 > dari t tabel 1,995, maka diperoleh hasil nilai t hitung 2,258 > t tabel 1,995 dan nilai signifikan 0,027 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, karena Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep.

## **H. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam rangka mencapai Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, dari proses analisis penelitian maka diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi sangat setuju dan setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas, kebersihan kantor, dan kenyamanan di ruang tunggu kantor bagian pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan indikator bukti fisik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator

keandalan dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kemudahan proses pendaftaran, kemudahan pembayaran rekening di loket pembayaran, dan ketepatan petugas saat pencatatan kerumah pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

3. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator ketanggapan dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kecepatan petugas, kecepatan petugas dalam proses pembayaran, dan kecepatan petugas dalam merespon keluhan pelanggan.
4. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator jaminan dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kesopanan petugas dalam menerima pengaduan, kejujuran petugas dalam proses pembayaran, dan keterampilan petugas dalam melayani proses pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
5. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator empati dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi

responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kesopanan petugas loket, keramahan petugas pada saat ada pengaduan pelanggan, dan sikap baik petugas teknik kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator empati memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,258 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari 0,05 ( $0,027 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,264. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial sangat berpengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan atau dengan kata lain hipotesis "diterima".

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penta Lestarini Budiati, Masrifani, dan Noor Dita Meliyana, (2018) yang berjudul. pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. Hasil pengujian secara simultan bahwa variable keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Konsumen pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,258 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari 0,05 ( $0,027 < 0,05$ ) dan hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung  $2,258 >$  dari t tabel 1,995, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan "diterima".
2. Berdasarkan hasil analisis penelitian, Uji persamaan regresi diatas menunjukkan hasil untuk nilai koefisien regresi sebesar 0,149 berarah positif, ini berarti bahwa setiap peningkatan satu poin variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,149 poin.

## B. Saran

Setelah dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan penelitian pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, maka diajukan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pihak instansi terkait untuk tetap memperhatikan tingkat Kualitas Pelayanan guna mencapai Kepuasan Pelanggan yang diinginkan. Pihak PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep harus tetap memperhatikan daya tanggap yang diberikan, mempertahankan daya tanggap dan meningkatkan kualitas. Karena alasan pelanggan memilih PDAM Kecamatan Pangkajene sebagai perusahaan daerah yang menyediakan layanan air bersih yaitu merupakan daya tanggap yang baik. Dalam hal ini PDAM Kecamatan Pangkajene harus lebih memperhatikan pelayanan dalam segi daya tanggap (*responsiveness*) yang mampu meningkatkan mutu pelayanan PDAM Kecamatan Pangkajene serta dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan guna pelanggan merasakan puas dan loyal.
2. PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep harus tetap memberikan pelayanan yang baik pada dimensi-dimensi lainnya. Dari segi kualitas fisik, PDAM Kecamatan Pangkajene dapat memberikan ruang tunggu yang berAC. Dari segi keandalan pegawai harus lebih simpatik kepada pelanggan. Dari segi jaminan harus tetap memperhatikan etika resepsionis dalam melayani pelanggan. Dan dari segi empati pihak PDAM harus lebih memahami keinginan para pelanggan secara tulus dan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggarawati, I. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40-49. <https://jiss.publikasiindonesia.id/index.php/jiss/article/view/146>
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/2>
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018, 313-318. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/4503>
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN. JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 6(1), 54-57. <https://jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php/JP2SH/article/view/729>
- Khotimah, S., Sukirman, S., & Sari, A. Y. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT MILENIAL KELURAHAN MADUREJO PENGGUNA SHOPEE. Magenta*, 10(2), 83-92.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing 14th edition. New Jearsey: Pearson Education Inc.*
- Mongkaren, S. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7MpGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=rangkuti+2017&ots=wpl8Xbkjux&sig=umrTYU9tqP8hn2jwJdctHFk25Tg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=rangkuti%202017&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7MpGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=rangkuti+2017&ots=wpl8Xbkjux&sig=umrTYU9tqP8hn2jwJdctHFk25Tg&redir_esc=y#v=onepage&q=rangkuti%202017&f=false)
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. JUPIIS: JURNAL PENDIDIKAN ILMU-ILMU*

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R & D*. Bandung: Alfabet 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.

Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). Statistika untuk penelitian. *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 14, 17.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. *Andi Offset*.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.

Tjiptono, F., Chandra, G., & Andriana, D. (2009). *Pemasaran Strategi Yogyakarta*: *Andi Offset*.



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## KUESIONER PENELITIAN

Hari / Tanggal .....

No. Kuesioner .....

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditunjukkan untuk keperluan skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pangkep” Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Bapak/Ibu/Saudara/i isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Hormat Saya,

**A. M. Fitrah Ramadhana**

## BAGIAN PERTAMA

Pertanyaan ini berkaitan dengan data diri responden

Berilah tanda (x) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMU
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2
4. Usia Saat Ini
  - a. < 25 tahun
  - b. 25-35 tahun
  - c. 36-45 tahun
  - d. > 45 tahun
5. Berapa Lama Anda Telah Menjadi Pelanggan PDAM Kabupaten Pangkep?
  - a. Kurang dari 2 tahun
  - b. Lebih dari 5 tahun
  - c. Antara 2-5 tahun

### PETUNJUK PENGISIAN :

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai pada bagian kedua sampai dengan bagian kelima. Keterangan kuesioner.

<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

## BAGIAN KEDUA

Kuesioner berikut mengukur Kualitas Pelayanan (X).

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Indikator Tangible</b>						
1.	Kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas					
2.	Kebersihan kantor bagian pelayanan					
3.	Kenyamanan di ruang tunggu kantor bagian pelayanan					
<b>Indikator Reliability</b>						
4.	Kemudahan proses pendaftaran					
5.	Kemudahan pembayaran rekening di loket pembayaran					
6.	Ketepatan petugas saat pencatatan ke rumah pelanggan					
<b>Indikator Responsiveness</b>						
7.	Kecepatan petugas					
8.	Kecepatan petugas dalam proses pembayaran					
9.	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan pelanggan					
<b>Indikator Assurance</b>						
10.	Kesopanan petugas dalam menerima pengaduan					
11.	Kejujuran petugas dalam proses pembayaran					
12.	Keterampilan petugas dalam melayani proses pembayaran					
<b>Indikator Empathy</b>						
13.	Kesopanan petugas loket					
14.	Keramahan petugas pada saat ada pengaduan pelanggan					
15.	Sikap baik petugas teknik kepada pelanggan					

### BAGIAN KETIGA

Kuesioner berikut mengukur Kepuasan Pelanggan (Y).

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
16.	Saya merasa puas dengan produk air yang diberikan PDAM Kabupaten Pangkep					
17.	Saya merasa puas dengan jaminan kualitas dari air PDAM Kabupaten Pangkep					
18.	Saya merasa puas dengan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan					
19.	Saya merasa puas dengan hasil kinerja PDAM Kabupaten Pangkep secara keseluruhan					
20.	Saya merasa puas terhadap kenyamanan di lingkungan kantor PDAM Kabupaten Pangkep					
21.	Saya merasa puas karena harapan saya sudah terpenuhi oleh PDAM Kabupaten Pangkep					
22.	Saya merasa puas terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang diterapkan oleh PDAM Kabupaten Pangkep					
23.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan PDAM Karena terjangkau bagi pelanggan					
24.	Saya merasa puas karena tarif PDAM sesuai dengan pemakaian					
25.	Saya merasa puas karena harga yang ditawarkan PDAM sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan.					

## LAMPIRAN 2 : DATA TABULASI KUESIONER

### DATA TABULASI KUESIONER MENGENAI VARIABEL X

NO	Kualitas Pelayanan (X)															Total X	
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1. 14	X1. 15		
1	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	65	
2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	69	
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	66	
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	70	
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	58	
6	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	66	
7	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	58	
8	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	56
9	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	64	
10	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	55	
11	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	53	
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57	
13	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	63	
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	51	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	51	
16	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	3	4	2	4	37	
17	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	53	
18	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	57
19	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	67	
20	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	42	
21	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	50	
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72	
23	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	56	
24	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	57	
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
26	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	58
28	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	51	
29	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	55	
30	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	53	
31	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	
32	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	37	
33	2	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	63	
34	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	63



35	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46
36	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	50
37	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72
38	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	56
39	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	57
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
41	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	59
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	58
43	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	51
44	3	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	52
45	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	53
46	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
47	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	37
48	2	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	61
49	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	65
50	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46
51	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	56
52	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	57
53	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
54	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	59
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	58
56	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	51
57	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	55
58	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	53
59	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
60	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	37
61	2	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	63
62	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	63
63	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46
64	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	50
65	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	72
66	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	56
67	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	57
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
69	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	59
70	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	58

**DATA TABULASI KUESIONER MENGENAI VARIABEL Y**

NO	Kepuasan Pelanggan (Y)										Total Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	43
2	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	46
3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	38
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
7	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35
8	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
9	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
11	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	40
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
14	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	35
15	4	4	5	4	3	2	3	3	4	3	35
16	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	39
17	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
19	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	44
20	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	32
21	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	39
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
25	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
26	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	40
27	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	40
28	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	36
29	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	37
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
32	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
33	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	33
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
36	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	39
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
39	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
40	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
41	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	40

42	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	40
43	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	36
44	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	37
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
47	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
48	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	33
49	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	36
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
52	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
53	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
54	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	40
55	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	40
56	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	36
57	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	37
58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33
59	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
60	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	42
61	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	33
62	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
64	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	39
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
67	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
68	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	19
69	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	40
70	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49



## LAMPIRAN 3 : HASIL SPSS

### Hasil SPSS

#### 1. Deskriptif Statistik

##### a. Variabel X

#### Statistics

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Kualitas Pelayaa n
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.69	4.01	3.84	3.69	3.69	3.76	3.56	3.71	3.63	3.69	3.64	3.63	3.69	3.84	3.86	55.9143
Sum	258	281	269	258	258	263	249	260	254	258	255	254	258	269	270	3914.00

##### b. Variabel Y

#### Statistics

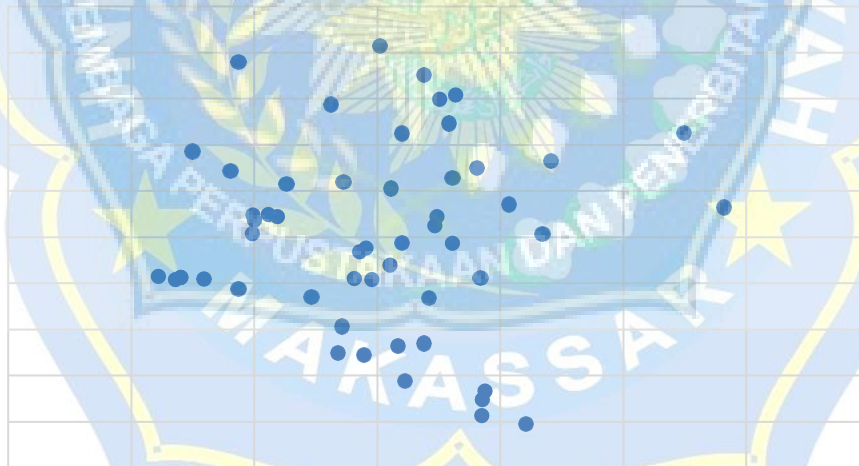
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Kepuasan Pelangan
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.61	3.74	3.57	3.70	3.84	3.86	3.76	3.60	3.97	3.59	37.2429
Sum	253	262	250	259	269	270	263	252	278	251	2607.00

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.43486245
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

### b. Uji Heteroskedastisitas



### 3. Hasil Uji Regresi Sederhana Dan Uji T

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.916	3.726		7.761	0.000		
	Kualitas Pelayanan	0.149	0.066	0.264	2.258	0.027	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.264 <sup>a</sup>	.070	.056	4.46735

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	101.779	1	101.779	5.100	.027 <sup>b</sup>
Residual	1357.092	68	19.957		
Total	1458.871	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

## LAMPIRAN 4 : SURAT BALASAN PENELITIAN



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 19198/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Pangkep  
Perihal : Izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1736/05/c.4-vii/vi/1444/2023 tanggal 13 Juni 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **A. M. FITRAH RAMADHANA**  
Nomor Pokok : 105721133618  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUJASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN PANGKEP "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 Juni s/d 16 Agustus 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 14 Juni 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Drs. MUH SALEH, M.Si.**  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA  
Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

Jl. Sultan Hasanuddin No. 56 Telp. 0410 21196 Fax 323744

Email : pdampangkep9@gmail.com



Kepada Yth,  
Ketua LP3M  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
di- Makassar

Nomor : /PDAM/VII/2023

Lamp. : -

Perihal : Persetujuan Penelitian

Sehubungan dengan surat No. 1736/05/C.4-VIII/VI/1444/2023, tanggal 13 Juni 2023 perihal Izin Penelitian, Surat Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tanggal 14 Juni 2023 Nomor 19198/S.01/PTSP/2023, dan Surat Izin Penelitian No. IPT/244/DPMP/TSP/VI/2023 Tanggal 27 Juni 2023 maka dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui memberikan izin kepada :

Nama : A. M. FITRAH RAMADHANA  
No. Stambuk : 105721133618  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan Penelitian pada kantor PDAM Kab. Pangkep sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, waktu pelaksanaan 22 Juni 2023 s/d 22 Agustus 2023.

Demikian disampaikan.

Pangkajene, Juni 2023

Direktur PDAM

  
Ir. H. AKBAR



## LAMPIRAN 5 : HASIL TURNITIN

 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : A. M. Fitrah Ramadhana  
Nim : 105721133618  
Program Studi : Manajemen  
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Diyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 29 Desember 2023  
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,  
  
NBM. 964 591



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: www.library.unismuh.ac.id  
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

## BIOGRAFI PENULIS



A.M. Fitrah Ramadhana panggilan Fitrah lahir di Pangkajene pada tanggal 28 November 2000 dari pasangan suami istri Bapak Mukhlis A. Rasyid S.Sos dan Ibu Andi Ramlah Budy. Peneliti adalah anak pertama dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Andi Arsyad Dg. Patokkong,

Kelurahan Sapanang Kecamatan Bungoro, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti SDN 2 Lejang dan lulus pada tahun 2012, SMP Kartika VI-I Jayapura dan lulus pada tahun 2015, SMA N 4 Jayapura dan lulus pada tahun 2018. Dan pada tahun 2018 mulai mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.