

ABSTRAK

Enul Kifayah, 2024 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Sitti Marhumi.

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bantaeng. Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari pelanggan pada Perusahaan daerah air minum kabupaten bantaeng. 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 regresi linear sederhana dengan menggunakan metode SPSS maka ditemukan persamaan $Y = 24,786 + 0,368X$. Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum kabupaten bantaeng. Artinya tingginya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dapat memiliki dampak yang tinggi pula terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dapat ditunjukkan pada uji persial(uji t) yang menunjukkan nilai thitung memiliki nilai lebih besar dari ttabel ($2,933 > 1,661$), dan tingkat signifikannya adalah $0,004 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

Enul Kifayah, 2024 The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Regional Drinking Water Companies in Bantaeng Regency. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Asdi and Supervisor II Sitti Marhumi.

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

Based on the results of simple linear regression analysis using the SPSS method, the equation $Y = 24.786 + 0.368X$ was found. Service quality has a significant impact on customer satisfaction at the regional drinking water company in Bantaeng district. This means that the high level of service quality provided can also have a high impact on customer satisfaction. This result can be shown in the partial test (t test) which shows that the tcount value has a value greater than ttable ($2.933 > 1.661$), and the significance level is $0.004 < 0.05$. So it can be concluded that service quality has a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction