

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM KABUPATEN
BANTAENG**

SKRIPSI



**ENUL KIFAYAH
105721134218**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Oleh:

ENUL KIFAYAH

NIM: 10572134218

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

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

2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**Jangan menjadi penakut Ketika mendapatkan orang yang tegas tapi
jadilah pemberani maka anda pemenangnya**

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.**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin no. 259 gedung Iqra It.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 Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Enul Kifayah

No. Stambuk/NIM : 105721134218

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata (S1) pada tanggal 25 Mei 2024 di program studi manajemen Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 27 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I,

Drs. Asdi, M.M
NIDN 0026126103


Pembimbing II,

Sitti Marhumi, S.E., M.M
NIDN 0901126906

Mengetahui,



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

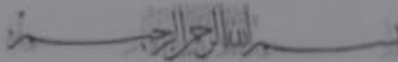


Ketua Program Studi
Nasrullah, SE., M.M.
NBM : 115 1132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : ENUL KIFAYAH, Nim : 105721134218 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0008/SK-Y/61201/091004/2024, Tanggal 17 Dzulkaidah 1445 H/ 25 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Dzulkaidah 1445 H
27 Mei 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
 1. Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
 2. Dr. Dg Maklassa, S.Pd., M.M
 3. Dr. H. Muhammad Najib Kasim, S.E., M.Si
 4. Sitti Marbuni, S.E., M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si

NBM : 651 507.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

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

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ENUL KIFAYAH
Stambuk : 105721134218
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng

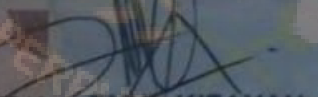
Dengan ini menyatakan bahwa:

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, 27 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,

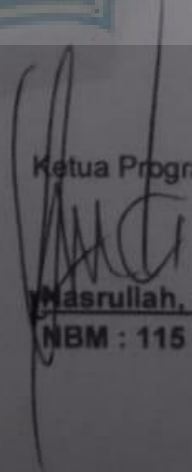

MEPERAL TEMPEL
10000
NIM: 105721134218

Diketahui Oleh:



Dr. Andriam'an, SE., M.Si
NBM : 651 507

Ketua Program Studi


Masrullah, SE., M.M
NBM : 115 1132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ENUL KIFAYAH

NIM : 105721134218

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 KABUPATEN BANTAENG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/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, 27 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan,



ENUL KIFAYAH
NIM: 105721134218

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad *shalallaahu alaihi wassalaam* beserta keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng”.

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 terimakasih kepada orang tua saya. Bapak Tajang dan Ibu Martini Wahid dan Suport sistem terbaik saya yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Seluruh keluarga besar beserta Bapak Muhammad Nurfajri ,S.E selaku Direktur PDAM Kabupaten bantaeng beserta jajaranya atas 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 penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis meyakini bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih 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, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. Asdi, M.M selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik
5. Ibu Sitti Marhumi, S.E.,M.M 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 dorongannya dalam aktivitas studipenulis.
9. Terimakasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya

sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

10. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semuapihak terutama 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 Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 27 Mei 2024

Enul Kifayah

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

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori.....	7
B. Tinjauan Empiris.....	17
C. Kerangka Pikir.....	22
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	23

C. Jenis dan Sumber Data.....	23
D. Populasi dan sampel.....	24
E. Metode Pengumpulan Data.....	26
F. Definisi Operasional Variabel.....	26
H. Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Bantaeng.....	32
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Nilai Skala Likert	28
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Umur.....	37
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Analisis Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.5 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas	42
Tabel 4.7 Uji Realibilitas	44
Tabel 4.8 Uji Normalitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	49
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan (R ²)	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Secara Umum.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	57
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	58
Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiat	60
Lampiran 4 Data SPSS.....	61
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 6 Tabulasi Kepuasan Pelanggan.....	72
Lampiran 7 Data Tabulasi X Kualitas Pelayanan	75



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak, bahkan oleh semua makhluk hidup. Air merupakan kebutuhan dasar dari semua bentuk kehidupan. Air adalah substansi yang memungkinkan terjadinya kehidupan seperti yang ada di bumi. Seluruh organisme sebagian besar tersusun dari air dan hidup dalam lingkungan yang didominasi oleh air. Maka dari itu pengolahannya dilakukan sedemikian rupa sehingga harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang pengelolaannya harus diatur oleh pemerintah.

Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain itu disebabkan karena PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (Profit) semata, namun PDAM harus mampu memberikan kepuasan pada Pelanggannya. Yang dimana di Era Globalisasi sekarang ini merupakan era persaingan disegala bidang usaha, maka apapun bentuk usahanya terlebih usaha perusahaan tersebut bergerak dibidang pemasaran jasa, dan produk maka pemenuhan kebutuhan dan hubungan Pelanggan merupakan unsur utama dalam menunjang keberhasilan usaha.

PDAM Kabupaten Bantaeng merupakan badan usaha milik kabupaten Bantaeng bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang mempunyai tugas pokok dalam menyukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan dengan upaya meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas dalam penyediaan air bersih secara merata. PDAM Kabupaten Bantaeng mempunyai visi menjadi PDAM Profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka dari itu PDAM Kabupaten Bantaeng dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan kinerja secara profesional dan optimal dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan air bersih terkhusus pada PDAM Kab bantaeng, di karenakan air merupakan kebutuhan primer (air minum) maupun sekunder (mandi, mencuci, memasak, dsb) yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari dan seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air juga semakin meningkat sejalan dengan pertambahan jumlah penduduk. Ketersediaan air bersih dan layak minum menjadi masalah yang kian serius saat ini karena sumber daya air bersih untuk minum yang seharusnya dapat dinikmati dengan mudah oleh masyarakat pada kenyataannya kini makin sulit ditemui dan mahal harganya.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan pula komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pemilik perusahaan serta harus memiliki pelayanan yang baik, (Sediawan,2017) Pelayanan adalah aktifitas yang dilakukan

seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Dari persepsi masyarakat terhadap keseluruhan layanan PDAM Kabupaten Bantaeng yaitu yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi dan perilaku pelaksanaan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan skala. Namun disisi lain, masih terdapat keluhan dan pengaduan yang diajukan atau disampaikan oleh pelanggan kepada PDAM Kabupaten bantaeng.

Berikut ini ada beberapa keluhan yang sering diajukan pelanggan kepada perusahaan PDAM Kabupaten Bantaeng, antara lain: penyaluran air yang belum maksimal dan merata sehingga masyarakat kekurangan air bersih kinerja dan pelayanan yang masih kurang profesional, kinerja teknisi pihak PDAM yang tidak cepat tanggap merespon keluhan yang pelanggan ajukan, angka meter yang tidak sesuai, lonjakan pemakaian, masalah kebocoran, air mati, air kecil/tidak mengalir lancar, meteran rusak. Adanya keluhan dan pengaduan tersebut tidak heran kualitas pelayanan sering menjadi perhatian masyarakat. Jika hal ini terus dibiarkan dan tidak

ada penindak lanjutan segerah, maka akan sangat mengakibatkan kerugian dan hilangnya pelanggan bagi perusahaan kedepannya.

Dengan melihat permasalahan yang ada tersebut, terlihat pentingnya pelayanan air bersih secara profesional bagi masyarakat. Masyarakat menghendaki mendapatkan air bersih dalam jumlah yang cukup, berkualitas serta dapat mengalir secara kontinyu ketika dibutuhkan. Untuk itu, PDAM kab.Bantaeng sebagai institusi penyedia air bersih dituntut untuk berbenah diri dalam memperbaiki manajemen dan kualitas pelayanannya. Salah satu masukan utama bagi PDAM agar tercapai pelayanan yang berkualitas adalah memperhatikan pendapat Pelanggannya sebagai indikator pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada Pelanggannya, Dan Berdasarkan latar belakang tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum Kota perlu segera berbenah diri dengan merujuk kepada standar pelayanan air bersih PermenKemendagri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Standar Pelayanan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan PDAM kab. Bantaeng berdasarkan standar pemerintah dan pendapat Pelanggannya. Berdasarkan pada penjelasan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik mengambil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bantaeng?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bantaeng

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat dari pihak-pihak yang memerlukan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama pada fokus gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penulis berharap bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada dalam suatu perusahaan atau perusahaan sehingga ilmu yang dikuasai tidak hanya bersifat teoritis belakng.

b. Bagi Perusahaan adapun

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna bagi PDAM Kota Bantaeng, agar dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

c. Bagi Akademisi

Bagi kalangan akademisi, mengharapkan penyusunan proposal ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan studi perbandingan (yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan) serta sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Manullang dan Hutabarat (2016) adalah proses dalam menganalisa, merencanakan, melaksanakan dan mengontrol kegiatan dalam pemasaran yang mencakup ide-ide, barang dan jasa yang berdasar pertukaran dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dan tanggung jawab produsen. Manajemen pemasaran menurut Swastha D. (2014) adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pemasaran secara total termasuk perumusan tujuan, kebijakan dalam pemasaran, program pemasaran dan strategi pemasaran dengan tujuan menciptakan pertukaran dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan baik individu tau organisasi. Berdasarkan devinisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, menganalisis, pengorganisasian dan pengontrolan daru rencana yang sudah disepakati di awal, proses tersebut sangat mempengaruhi berjalan atau tidak suatu pemasaran maka dari pada itu hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan baik individu maupun organisasi untuk kepuasan pelanggan.

2. Pengertian Kualitas

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas

kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifik produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran sejauh mana suatu produk bisa memenuhi spesifikasi atau persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Definisi kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2016), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan, pentingnya peran kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Semakin tinggi rasa puas yang didapatkan pelanggan itu tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Berhasilnya perusahaan jika mampu memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak, akan menciptakan dasar yang baik untuk pembelian ulang terhadap produk/jasa dan terjadi hubungan yang harmonis antara produsen dan pelanggan, serta mampu membentuk rekomendasi yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan Pelanggan, melakukan segala sesuatu yang menyenangkan pelanggan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini diperjelas dalam defenisi yang dikemukakan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Pengertian Pelayanan

Produk dari sebuah organisasi atau perusahaan adalah pelayanan publik, sehingga produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan untuk pemberi pelayanan. Disuatu organisasi publik, unsur pelayanan menjadi sangat penting. Hal ini sesuai dengan paradigma baru administrasi publik yaitu *New Public Service*.

Oleh karena itu, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan ataupun kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (Masyarakat), tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambella 2011:5).

Program pelayanan pada pelanggan dengan bertolak ukur dari konsep kepedulian kepada pelanggan terus berkembang sehingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen moderen telah dikembang menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Brata adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”. Jika keberhasilan suatu pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan, sikap,

kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Jadi menurut Kotler dalam Muhtosim (2010:177) dalam Irwandi dkk, mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) dalam Jauhari (2014), yakni sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Suatu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa adalah penampilan dan kemampuansarana ataupun prasarana yang dimiliki oleh perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini perusahaan harus mampu secara nyata menunjukkan kelebihan mereka seperti fasilitas gedung perkantoran, layout ruangan, penampilan pegawainya dan penunjang lainnya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat meliputi ketepatan melayani, tidak ceroboh, dan akurat. Kinerja yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan yang telah disepakati bersama, misalnya dalam memenuhi janji pelanggan

c. Daya tanggap (*Responseveness*)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap perusahaan tersebut.

e. Empati (*Empathy*)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012: 77) "Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan". Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan Pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga standar. Pertama, *will*

expectation, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima pelanggan; Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima pelanggan. Singkat kata, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan ada dua yaitu persepsi Pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Engel (1990:23) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat diartikan sebagaimana harapan yang dirasakan dari pelanggan itu tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggannya (Efendi dan Lili, 2016). Jika pelayanan perusahaan tersebut tidak sesuai dengan kemauan pelanggan akan menimbulkan rasa kecewa, sebaliknya pelayanan yang diberikan cukup memuaskan maka pelanggan akan senang.

Menurut Sangadji dan Sopiha (2013: 183) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan

kinerja produk yang sesungguhnya. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Menurut Rangkuti (2003:40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Ada lima Faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2003:104), yaitu:

a. 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.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan

c. Emosional

Emosional merupakan suatu ketertarikan akan suatu produk/jasa dari pelanggan atas pelayanan dari perusahaan yang menimbulkan efek emosional baik itu senang maupun kecewa.

d. Harga

Harga adalah suatu nilai tukar yang biasa disamakan dengan uang atau barang lain untuk mendapatkan manfaat barang atau jasa bagi seorang

pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi

e. Biaya

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

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya 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 atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Menurut Kotler dalam (Atmaja, 2018) mengatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam (Dewa, 2018) bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi individual terhadap performa barang atau jasa yang berhubungan dengan ekspektasi

pelanggan". Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Kuswandi dalam Kusumasitta (2014:160) yang terdiri atas:

- a. Harga merupakan hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Kualitas pelayanan Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan bisa dikatakan berkualitas. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.
- c. Pelanggan akan lebih memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
- d. Kualitas produk atau jasa yaitu mengenai kualitas produk/jasa yang lebih berkualitas dilihat dari bentuknya.
- e. Waktu penyerahan, maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- f. Keamanan pelanggan akan merasa puas jika produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

6. Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM)

Dalam penjelasan umum pada UU No. 5 tahun 1974, tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah disebutkan, bahwa yang dimaksud PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangann perekonomian dan untuk menambah

pendapatan daerah. Berhubungan dengan itu, maka pendirian perusahaan daerah berdasarkan atas azas-azas ekonomi perusahaan yang sehat atau dengan kata lain perusahaan daerah harus melakukan kegiatan secara berdaya guna dan berhasil. Dalam hal ini, perlu dicegah adanya kecenderungan-kecenderungan ke arah sistem serba negara dan monopoli.

Adapun sifat dasar dari perusahaan daerah masih terpacu kepada pasal 5 UU no. 5 tahun 1962, tentang perusahaan daerah dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan yang bersifat:
 1. Memupuk pendapatan
 2. Memberi jasa
 3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
- b. Tujuan perusahaan daerah adalah turut serta menjalankan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Dari Beberapa pengertian dasar diatas dapat kita simpulkan bahwa terdapat dua fungsi yang melekat didalam perusahaan daerah, yaitu pertama fungsi ekonomi dan kedua fungsi sosial. Lebih dari itu, dalam hal pelaksanaannya dilarang adanya mekanisme monopoli dan serba Negara (etatisme), sedangkan dari sudut penyertaan modal maupun kepemilikan aset secara keseluruhan masih merupakan milik pemerintah daerah.

Tujuan BUMD hampir sama dengan tujuan BUMN, yakni menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi kebutuhan hidup orang banyak, mampu memupuk keuntungan dan menunjang terselenggarakannya rencana pembangunan. Tingkat perbedaannya hanya pada kepemilikan yaitu dalam konteks Negara dan daerah. Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan paling staregis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya.

Perusahaan Daerah Air MInum (PDAM) sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang melakukan fungsi pelayanan menciptakan kebutuhan air minum bersih terhadap masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

B. Tinjauan Empiris

Tinjauan emperis merupakan salah satu bagian indikator dalam persyaratan karya tulis ilmiah dan berfungsi sebagai landasan untuk memperoleh hasil penulisan kaya tulis ilmiah yang relevan dan objektif maka dari itu tinjauan empiris sebagai berikut.

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Mira Hijriah, Mahfud nurnajamu ddiin, Serlin Serang/ 2020	Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans studio Makassar	Kuantitatif dan kualitatif	regresi berganda dengan bantuan program SPSS V	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar; produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar; promosi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar.; distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar; people (orang) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan

					Trans Studio Makassar; proses berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Trans Studio Makassar
2	Denok Sunarsi/ 2020	Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang	explanator y research	analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis.	Hasil penelitian ini Bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 37,7%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (7,707 > 1,984). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 46,1%, uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (9,153 > 1,984). Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan secara simultan

					berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi $Y = 9,780 + 0,293X_1 + 0,476X_2$ dan kontribusi pengaruh sebesar 53,8%, uji hipotesis diperoleh F hitung > F tabel atau $(56,404 > 2,700)$.
3	Endang Hendrayanti / 2017	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Tenaga Kependidikan Unisma Bekasi	Kuantitatif	uji statistic non parametric, dengan persepsi (matrix performance Important), uji tanda rank dari wilcoxon.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator kepuasan pegawai yaitu faktor finansial, faktor fisik, faktor sosial dan faktor psikologi tersebut member indikasi bahwa kepuasan yang diharapkan selama ini cenderung belum sesuai dengan kenyataan
4	Tri Purnamasari/ 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X	Kuantitatif	analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin

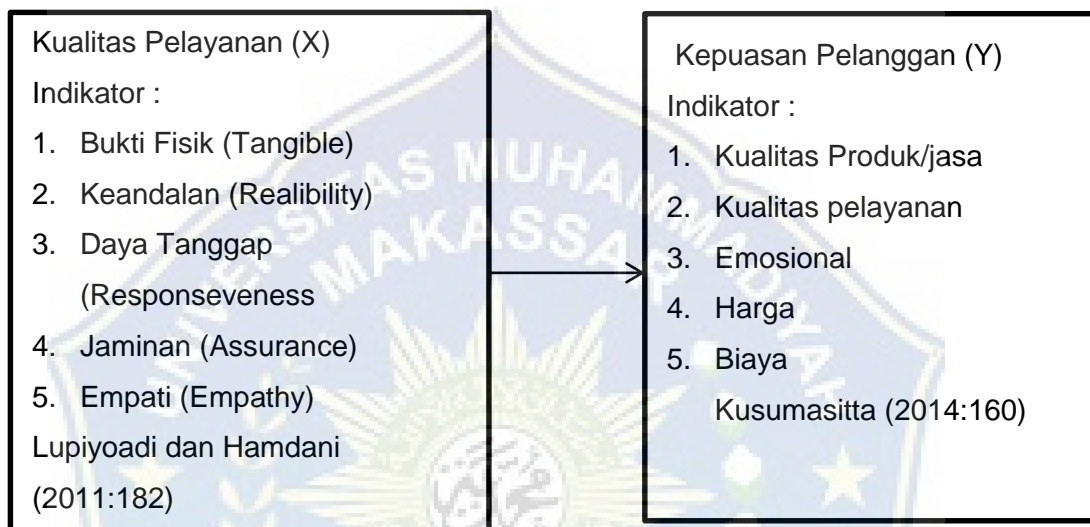
					baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya
5	Mahira, Pr asetyo Hadi, Heni nastiti /2021	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome	Kuantitatif	Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS 3.0	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini bertujuan untuk menggambarkan konsep penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sehingga diharapkan dapat memberikan alur berpikir dalam menyusun pembahasan penelitian ini. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dijabarkan dalam gambar berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah Diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bantaeng.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan 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

Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng, jalan Gagak No. 2 Palantikang
Penelitian di laksanakan pada bulan Januari-Maret 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa angka-angka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka dan sumber data yang diperoleh berasal dari kata-kata atau tindakan dan selebihnya merupakan data.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Adapun yang menjadi sumber data primer pada penelitian

ini adalah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng.

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, data soft file, data otentik, foto dan arsip lainnya yang berkaitan dengan penelitian dan dapat digunakan sebagai data pelengkap.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah anggota dari suatu himpunan yang ingin diketahui karakteristiknya berdasarkan *inferensi* atau *generalisasi* (Sugiyono, 2015). Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah 4.000 orang yang terdaftar sebagai pelanggan pada perusahaan daerah air minum kabupaten bantaeng

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)

$$n = \frac{4.000}{1 + 4.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.000}{1 + 4.000 (0,1)}$$

$$n = \frac{4.000}{1 + 40}$$

$$n = \frac{4.000}{41}$$

$$n = 97,5$$

Jadi jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu 97 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 (Sugiyono,2015).

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, Adapun metode yang digunakan pada penelitian adalah.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan untuk bahan penelitian, harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam rangka memperoleh data penelitian. Praktik observasi melibatkan pengerahan beberapa indera peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran untuk menangkap fenomena di sekitar yang bisa dijadikan data.

2. Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian tentunya harus dilakukan secara ilmiah dan sistematis. Peneliti melakukan survey dengan cara menyebar kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian, kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik.

3. Dokumentasi

dokumentasi atau yang biasa disebut dengan kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian.

F. 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 variable bebas dan variabel terikat.

a. Variable Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan yang merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variable dependen (terikat). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan tidak puas, Fandy Tjiptono (2014:118). Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas, Kotler & Keller (2012:138).

b. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel kepuasan Pelanggan sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan

G. Pengukuran Variabel

Untuk mengukur persepsi dari responden yang telah dikumpulkan digunakan skala likert (Sugiyono,2004). Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 5-1 untuk mewakili para responden. Adapun nilai skala likert dapat dilihat pada tabel berikut:

NO	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2009)

Tabel 3.1
Nilai Skala Likert

H. 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. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan dan kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuran pasti akan benar, atau dengan kata lain validitas berbicara tentang bagaimana suatu alat ukur digunakan memang telah mengukur apa yang ingin diukur.

Pengujian validitas ini menggunakan fasilitas SPSS pengukuran tinggi validitas ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Sedangkan skor variabel diperoleh dengan menjumlahkan skor semua pertanyaan sehingga dapat nilai correlation. Suatu indicator dapat dikatakan valid apabila indicator dapat dikatakan valid apabila r hitung $> r_{table}$ dan bernilai positif.

b) Uji reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali (2016:47).

Tingkat reabilitas suatu konstruk/variabel dapat dilihat dari hasil statistic Cronbach Alpha(α) suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,06$ (Ghozali 2016), semakin nilai alpanyamendekati suatu maka nilai reabilitasnya semakin terpercaya.

2. 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, dan uji hetroskedatisitas.

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas ini adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel anggaran keuangan dana desa dan pembangunan desa mempunyai distribusi 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 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.

b) 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.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan sebagai alat untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). kualifikasi yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi linear sederhana yaitu :

- a. Banyaknya sampel yang dipakai haruslah memiliki jumlah yang sama.
- b. Banyaknya variabel independent yaitu hanya satu saja
- c. Angka residu harus terdistribusi secara normal.
- d. Adanya keterkaitan antara *variable independent* (X) dengan *variable dependen* (Y)
- e. Tidak ada tanda-tanda dispersi yang tidak seragam.
- f. Tidak terdapat gejala autokorelasi terkhusus untuk data series waktu.

Regresi liner sederhana ini memiliki rumusan analisis persamaan berikut :

$$Y = a+bX$$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstan

bb = Angka arah atau koefisien regresi

Y = Kepuasan pelanggan

4. Uji Hipotesis

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen Ghazali (2016:171). Kriteria pengujian yang digunakan dengan membandingkan nilai signifikan kriteria pengujian yang digunakan dengan membandingkan nilai signifikan yang diperoleh dengan taraf signifikan yang telah ditentukan dimana variabel independen mampu mempengaruhi dependen secara signifikan atau hipotesis diterima.

b) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali 2016,95).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Bantaeng

1. Sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng

Pada mulanya bernama Badan Pengelolah Air Minum (BPAM) yang didirikan pada tahun 1982 – 1988. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Bantaeng No. 1 tahun 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng. Dalam perjalanannya organisasi BPAM mengalami perubahan melalui Surat keputusan Menteri PU No.277/KPTS/1992 tanggal 1 Desember 1992 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana Air Bersih Kabupaten Bantaeng atau dialih statuskan dari BPAM menjadi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng .

Sesuai dengan peraturan pendirian perusahaan diatas, kegiatan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng ditetapkan adalah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih yang memadai dan berkualitas sesuai standar yang ditetapkan dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD).

Sejak didirikan hingga saat ini, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengalami perkembangan yang signifikan. Pada akhir tahun 2022 Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng sudah memiliki kapasitas terpasang 280 Ltr/dtk dengan kapasitas produksi sejumlah 235

Ltr/dtk dan melayani 18.900 sambungan Rumah atau 47,45 % dari jumlah penduduk daerah pelayanan, yaitu Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Bissappu dan Kecamatan Pa'jukukang, Kecamatan Uluere, Kecamatan Sinoa, Kecamatan Tompobulu/Gantarangkeke.

2. Visi dan Misi

Visi

Visi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng Kabupaten Bantaeng adalah *"Mewujudkan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng Bantaeng Yang Profesional, Sehat Dan Mandiri Dalam Melayani Kebutuhan Air Minum Masyarakat Dan Berkontribusi Pada Pembangunan Kabupaten Bantaeng"*.

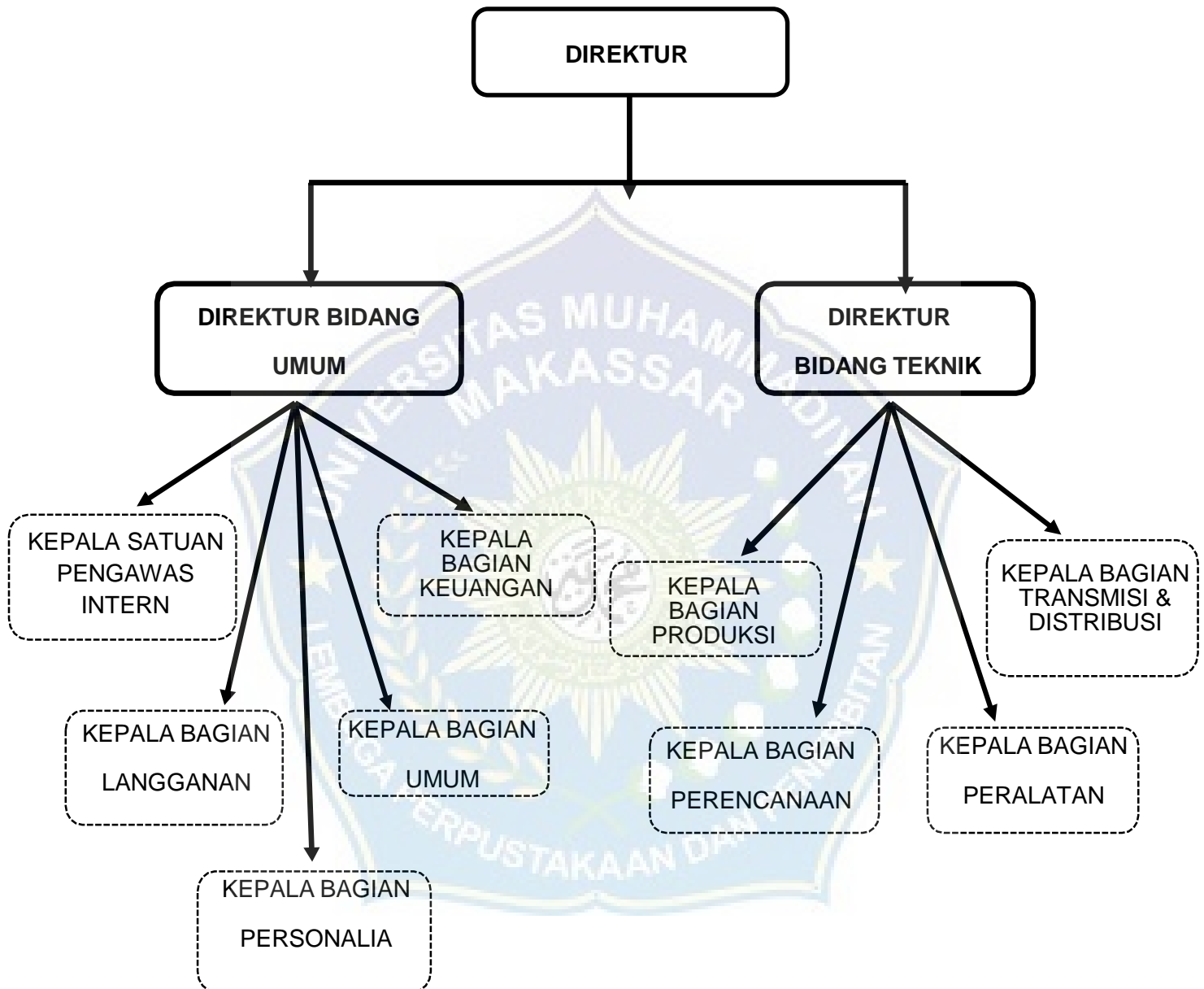
Misi

Misi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng Kabupaten Bantaeng adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance.
- b. Meningkatkan kompetensi dan Kualitas Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan perusahaan dan Pelayanan pada masyarakat.
- c. Meningkatkan cakupan pelayanan air minum yang berkualitas.
- d. Memberikan kontribusi pendapatan kepada Pemerintah Kabupaten Bantaeng.
- e. Menjaga Kelestarian Lingkungan.

3. Struktur Organisasi dan Job Description dan Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PDAM Secara Umum

b. Job Description

- 1) Direktur utama bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.
- 2) Direktur bidang umum bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi defisi pengendalian, bagian informasi teknologi, devisi sekretariat dan umum serta bagian sumber daya manusia.
- 3) Direktur bidang teknik bertugas membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.
- 4) Kepala satuan pengawas intern bertugas sebagai merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai di lingkungan Satuan Pengawasan Internal.
- 5) Kepala bagian keuangan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Kasir, Subag Pembukuan, Subag Anggaran dan Subag Rekening.
- 6) Kepala bagian langganan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Penagihan, Subag Pembaca Meter dan Subag Pengaduan Langgan.
- 7) Kepala bagian umum bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Pembelian, Subag Gudang, Subag Pengolah dan Subag Rekening.

- 8) Kepala bagian personalia bertugas sebagai Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.
- 9) Kepala bagian produksi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Instalasi & Sumber air serta Subag laboratorium.
- 10) Kepala bagian transmisi dan distribusi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari subag transmisi, subag distribusi & subag meter air.
- 11) Kepala bagian perencanaan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Administrasi & Perencanaan Teknik dan Subag Pengawasan.
- 12) Kepala bagian peralatan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Peralatan Teknik dan Subag Perbengkelan.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia dan berdasarkan pendidikan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1) Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Sebagaimana penetapan karakteristik responden, maka peneliti menyajikan karakteristik ini dalam bentuk table sebagai berikut:

Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persen)
Laki – laki	36	37,1%
Perempuan	61	62,9%
Total	97	100%

(Sumber: olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang (37,1%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (62,9%).

2) Karakteristik responden menurut usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel berikut ini :

Usia	Jumlah (Orang)	% (Persen)
< 20 tahun	8	8,2%
21-25 tahun	50	51,5%
26-30 tahun	29	29,9%
30 – 35 tahun	4	4,1%
> 36 tahun	6	6,2%
Total	97	100%

Sumber : olah data spss ver 26, 2023

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan umur dibawah 20 tahun sebanyak 8 orang (8,2%), umur 21-25 tahun sebanyak 50 orang (51,5%), umur 26-30 tahun sebanyak 29 orang (29,9%), umur 30-35 tahun sebanyak 4 orang (4,1%) dan umur diatas 35 tahun sebanyak 6 orang (23%).

3) Karakteristik berdasarkan Pendidikan

Sebagaimana penetapan karakteristik responden, maka peneliti menyajikan karakteristik ini dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
SD	2	2,1%
SMP	0	0
SMA	24	24,7%
Diploma I,II,III	10	10,3%
S1	61	62,9%
Total	97	100%

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.3

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan karakteristik tabel 4.3 diatas menunjukkan konsumen dengan jumlah pendidikan S1 sebanyak 61 orang. Artinya konsumen dengan pendidikan S1 mendominasi menjadi responden dalam penelitian ini.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif penelitian, merupakan sebuah ekspresi dari hasil pengumpulan data, terkait dengan topik penelitian khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten bantaeng. Dimana hasil analisis ini diperoleh dari sumber data interpretasi dari responden, selanjutnya hasil data tersebut disajikan peneliti secara sistematis sebagai berikut:

1. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berikut ini hasil interpretasi responden terkait variabel kualitas pelayanan ;

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Mean
		5	4	3	2	1	
Bukti Fisik (Tangible)							
1	Kondisi ruangan di PDAM tertata rapi, dan bersih	25	67	4	1	0	4.20
2	Penampilan dari pegawai PDAM rapi	36	58	3	0	0	4.34
Keandalan (Reability)							
1	Pegawai bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan	35	51	11	0	0	4.25
2	Pegawai PDAM dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	43	44	10	0	0	4.34
Daya Tanggap (Reponseveness)							
1	Pegawai tanggap melayani kebutuhan pelanggan	34	50	12	1	0	4.21
2	Pegawai melayani pelanggan secara cepat dan tepat	49	35	12	1	0	4.36
Jaminan (Assurance)							
1	Merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi di PDAM	44	40	12	1	0	4.31
2	Pegawai PDAM tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada pelanggan	40	48	7	2	0	4.30
Empati (empathy)							
1	Pegawai PDAM melayani dengan ramah / senyuman	40	46	10	1	0	4.29
2	Pegawai PDAM memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	39	48	10	0	0	4.30

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.4

Analisis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas indikator dengan mean terendah adalah indikator Bukti fisik (*tangible*) dengan mean 4.20 dan

indikator dengan mean tertinggi adalah indikator Daya Tanggap (*Responseveness*) dengan mean 4.36. Maka dapat diasumsikan bahwa mayoritas responden setuju dengan indikator daya tanggap (*Responseveness*) yang memiliki mean tertinggi dan bukti fisik (*tangible*) sebagai indikator dengan mean terendah.

2. Analisis Variabel kepuasan Pelanggan (Y)

Berikut ini hasil interpretasi responden terkait variabel kepuasan pelanggan ;

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Mean
		5	4	3	2	1	
Kualitas Produk dan Jasa							
1	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus	32	48	17	0	0	4.15
2	Air PDAM saat ini sudah berkualitas air minum	33	42	20	1	1	4.08
Kualitas Pelayanan							
1	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	30	50	16	0	1	4.11
2	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan diunit ini	27	44	25	0	1	3.99
Emosional							
1	Pegawai mampu menanggapi kritik dan secara efektif	32	42	22	1	0	4.08
2	Pegawai dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun	31	44	21	0	1	4.07
Harga							
1	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas	28	41	28	0	0	4.00
2	Harga sesuai hasil yang diinginkan	25	44	28	0	0	3.97
Biaya							
1	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan	29	48	20	0	0	4.09
2	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	26	48	22	1	0	4.02

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.5
Analisis Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel diatas indikator dengan mean terendah adalah indikator harga dengan mean 3.97 dan indikator dengan mean tertinggi adalah indikator kualitas produk dan jasa dengan mean 4.15. Maka dapat diasumsikan bahwa mayoritas responden setuju dengan indikator kualitas produk dan jasa yang memiliki mean tertinggi dan harga sebagai indikator dengan mean terendah.

2. Uji instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Pengujian validitas ini menggunakan fasilitas SPSS versi 26 pengukuran tinggi. Validitas ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Sedangkan skor variabel diperoleh dengan menjumlahkan skor semua pertanyaan sehingga dapat nilai *correlation*. Suatu *indicator* dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Berikut ini hasil uji validitas keseluruhan variabel :

NO	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Keterangan
			r_{hitung}	r_{tabel}	
1	Kualitas Pelayanan	X1	0,555	0,202	Valid
		X2	0,569	0,202	Valid
		X3	0,777	0,202	Valid
		X4	0,748	0,202	Valid
		X5	0,833	0,202	Valid
		X6	0,776	0,202	Valid
		X7	0,775	0,202	Valid
		X8	0,666	0,202	Valid
		X9	0,695	0,202	Valid
		X10	0,654	0,202	Valid
2	Kepuasan Pelanggan	Y1	0,741	0,202	Valid
		Y2	0,718	0,202	Valid
		Y3	0,788	0,202	Valid
		Y4	0,811	0,202	Valid
		Y5	0,827	0,202	Valid
		Y6	0,811	0,202	Valid
		Y7	0,806	0,202	Valid
		Y8	0,813	0,202	Valid
		Y9	0,833	0,202	Valid
		Y10	0,818	0,202	Valid

(Sumber : Olah Data SPSS Ver 26, 2023)

Tabel 4.6
Uji validitas Variabel

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa setiap nilai dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202) adalah bernilai positif. Artinya, untuk setiap butir pertanyaan yang divalidasi memiliki kualitas yang ditunjukkan pada uji validitas variabel X kualitas pelayanan dengan variabel Y kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas (keandalan) dilakukan setelah pengujian validitas dan hanya dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang valid saja. Berdasarkan hasil pengujian validitas terdapat hanya 20 pernyataan yang valid, maka pernyataan tersebut dapat diuji reliabilitasnya.

★ Uji reliabilitas berfungsi untuk menguji apakah item pertanyaan didalam kuesioner dapat dipercaya atau dapat diandalkan, Untuk menginterpretasikan tinggi rendahnya realibitas instrumen. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik uji statistik Cronbach Alpha, hasil perhitungan menunjukkan reliabel bila koefisien α lebih dari 0,60 artinya kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian.

Semakin besar nilai koefisien reliabilitas, semakin reliabel pula data tersebut, Tidak terdapat batasan yang disepakati untuk itu, namun pada umumnya nilai koefisien reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 keatas (Sugiyono, 2013:220). Hasil dari pengujian reliable data untuk variable independen dan dependen dalam penelitian ini yakni iskeptisme

professional auditor dan pemberian opini auditor dapat disajikan dalam table berikut:

Variabel	Koofesien Reliabilitas (α)	Nilai batas Alpha (α)	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	893	0,60	Reliabel
Kualitas Pelanggan (Y)	935	0,60	Reliabel

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.7
Uji Reliabelitas Data untuk Variabel X dan Y

Berdasarkan data pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa angka-angka dari nilai *alpha cronbach's* pada variable independen dan dependen dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran diatas nilai 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan untuk variabel independen dan dependen adalah reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan koesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogrov- Smirnov untuk mengetahui apakah sebuah data dapat digambarkan berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai lebih dari 0,05 artinya residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas grafik atau *Plotting* adalah untuk memeriksa penyebaran data pada sumber diagonal grafik normal P-P

plot. Jika pada garis tersebut polanya mengikuti garis lurus, maka data tersebut dapat dikatakan datanya berdistribusi normal.

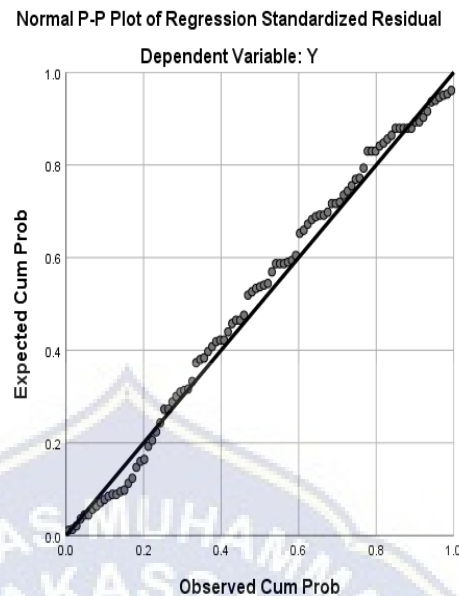
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.78163722
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.8

Uji Normalitas Kolmogrov- Smigrov

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa data yang diperoleh dari hasil uji *Kolmogrov- smirnov* menunjukan bahwa data tersebut mengikuti distribusi normal. Pada uji *Kolmogrov- Smirnov* menunjukan bahwa hasil data yang didapatkan signifikan pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 0,200.



Sumber : Lampiran

Gambar 4.2

Normal Probability Plot

Berdasarkan hasil output grafik diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik plot semakin mengikuti dan mendekati garis diagonalny. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, sebagai dasar dan pedoman untuk pengambilan dalam uji Normalitas Teknik *Probability Plot*.

b. Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residul terhadap variable indenpenden. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifisi kedua variabel lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.413	3.025		.137	.892
KUALITAS PELAYANAN	.101	.070	.146	1.441	.153

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.9

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui hasil uji *heteroskedastisitas* yang menggunakan statistic uji *Glazer* didapatkan nilai signifikansi untuk variabel independent lebih dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah *Heterosdasitas*.

4. Uji Statistik Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan linear namun dalam penelitian ini hanya digunakan satu variabel dependen sehingga disebut regresi linear sederhana. Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = konstanta yaitu nilai Y jika X=0

b = koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = Kualitas Pelayanan

e = error

Hasil analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.786	5.416		4.577	.000
X	.368	.126	.288	2.933	.004

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.10

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa koefisien untuk variabel Kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,368 dengan dikolom B terdapat nilai Constant sebesar 24,786. Nilai koefisien regresi memiliki nilai positif maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sehingga persamaan regresi penelitian ini adalah $Y = 24,786 + 0,368X$, dan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil uji persamaan linear diatas maka diperoleh nilai konstanta sebesar 24,786, angka ini merupakan angka konstanta yang artinya bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai konsisten kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 24,786.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,368 yang bernilai positif. Artinya bahwa untuk setiap kenaikan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka terjadi peningkatan pada kepuasan pelanggan sebesar 0,368.
- Standar error menunjukkan nilai sebesar 5,416. Data yang ditentukan dapat digunakan untuk menemukan 5,416 penyimpangan dari unit.

Rendahnya nilai kesalahan standar, Semakin kecil pula peluang terjadinya penyimpangan. Artinya semakin akurat pula data yang diberikan.

5. Pengujian Hipotesis

a. Hasil uji parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial maka dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variable independen secara individual terhadap variable dependen.

Kriteria Pengujian:

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

$t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.786	5.416		4.577	.000
X	.368	.126	.288	2.933	.004

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai signifikan (Sig) variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,004. Karena nilai signifikan $0,004 < \text{probabilitas } 0,05$ sehingga variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan, berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan terlihat memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,933 sementara t_{tabel} penelitian ini sebesar 1,661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,933 > 1.661$) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dari variabel bebas atau

kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat atau kepuasan pelanggan (Y).

b. Uji Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinas

R² = Kuadrat Koefisien Kolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	.083	.073	5.81199

(Sumber : olah data spss ver 26, 2023)

Tabel 4.12
Hasil Koefisien Determinan (R²)

Berdasarkan tabel 4.12 Model *Summary* diatas maka diperoleh nilai koefisien determinasi (r²) atau R Square sebesar 0,083 (8,3 %). Artinya *variabel independent* atau kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap *variabel dependent* atau kepuasan pelanggan (Y) sebesar 8,3%. Sedangkan sisanya sebesar 91,7%(100% - 8,3%) dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak diteliti.

C. Pembahasan Penelitian

Penelitian menggunakan satu variabel X yaitu kualitas pelayanan dan satu variabel Y yaitu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka.

kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Menentukan persamaan analisis regresi sederhana terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang dimana semua angket atau kuesioner pernyataan dari indikator variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y kepuasan pelanggan dinyatakan valid setelah data yang diperoleh dan dianalisis dengan menggunakan metode SPSS. Untuk menyakinkan item-item angket variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan, terpercay kembali dilakukan uji realibilitas yang mana terbukti bahwa item-item angket variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan karena nilai alpha lebih besar dari t tabel.

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 t_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} ($2,933 > 1,661$), dan tingkat signifikannya adalah $0,004 <$ dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Denok Sunarsi pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini menguji apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelanggan. 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 t_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} ($2,933 > 1,661$), dan tingkat signifikannya adalah $0,004 <$ dari $0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelanggan.

B. Saran

Dalam sistem yang dibangun dalam penyelesaian tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis memohon kesediaan pembaca dan pemanfaat semua dalam memberikan kontribusi berupa saran dan kritik yang bersifat membangun. Oleh karena, hasil dari ini dapat disarankan:

1. Masalah Pelayanan dimana Masih banyak hal-hal yang harus diperhatikan.
2. Lebih intens dilakukan motivasi oleh pimpinan perusahaan, sehingga produktivitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan karyawan dapat

sesuai harapan perusahaan, dimana karyawan bekerja dengan baik sehingga kualitas pelanggan meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, T. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond di Kota Asamiranda. *Jurnal Adminstrasi Bisnis*. Vol. 6 No. 2.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Yogyakarta, Andi.. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi.
- Hendrayanti, E. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada tenaga kependidikan UNISMA Bekasi. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11(1), 1-15.
- Hijriah, M., Nurnajamuddin, M., & Serang, S. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Trans Studio Makassar. *Tata Kelola*, 7(1), 78-87.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliaty. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Cabang Bandung, DeRama Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2 2016, <http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Kotler, Philip dkk. 2012. *Manajemen pemasaran Perspektif Asia*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susistyawaati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Indus Ubud Gianyar. E-jurnal Manajemen, Universitas Udayana Bali. Vol. 4. No. 8. ISSN:2302-8912.
- Sangadji, Mamang E & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, 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
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta: Bandung
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 7-13.

Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59.

Tjiptono, 2016, *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta. Andi.

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

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2014. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI PENELITIAN



LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN


PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA
KABUPATEN BANTAENG
 JALAN GAGAK NO. 2 TELEPON (0413) 21288 KODE POS : 92411
 

Bantaeng, 03 Januari 2023

Nomor : *01*/ Perumda-AM / BT / 1 / 2023
 Perihal : **Pemberian Izin**

Kepada Yth. :
 Prodi Universitas Muhammadiyah
 Di,-
Makassar

Menjawab Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Bantaeng tertanggal 27 Desember 2023 Nomor : 503/363/IPL/DPM-PTSP/ XII / 2023. Maka kami Manajemen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memberikan Izin kepada :

Nama	: ENUL KIFAYAH
Nomor Induk	: 10572 1134218
Program Studi	: Manajemen

Untuk Melaksanakan kegiatan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng"**.

Demikian Surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Direktur,

MUHAMMAD NURPAJRI, SE/

Tembusan : disampaikan kepada Yth. :
 1. Dewan Pengawas Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng;
 2. Yang Bersangkutan;
 3. Arsip.



**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
Makassar 90231

Nomor : **13384/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Bantaeng
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3433/05/C.4-VIII/XII/1444/2022 tanggal 14 Desember 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ENUL KIFAYAH**
Nomor Pokok : **105721134218**
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 KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANTAENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Desember 2022 s/d 21 Januari 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 15 Desember 2022

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



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**
Nip : **19630424 198903 1 010**

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

LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT



**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 : Enul Kifayah
Nim : 105721134218
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5%

Dinyatakan 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, 06 Mei 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursyah, S.Hum, M.I.P
NBM. 964591

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



BAB I enul kifayah 105721134218

by Tahap Tutup

Submission date: 06-May-2024 01:26PM (UTC+0700)

Submission ID: 2372052764

File name: BAB_I_-_2024-05-06T143808.969.docx (28.07K)

Word count: 682

Character count: 4681

BAB I enul kifayah 105721134218

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	3%
2	digilib.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	repository.upi.edu Internet Source	2%
4	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BAB II enul kifayah 105721134218

by Tahap Tutup

Submission date: 06-May-2024 01:27PM (UTC+0700)
Submission ID: 2372053240
File name: BAB_II_-_2024-05-06T143810.175.docx (37,56K)
Word count: 2547
Character count: 17333

BAB II enul kifayah 105721134218

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	6%
2	aktiva.nusaputra.ac.id Internet Source	5%
3	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	4%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%



Exclude quotes

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography





Submission date: 06-May-2024 01:27PM (UTC+0700)

Submission ID: 2372053586

File name: BAB_III_-_2024-05-06T143811.608.docx (25.96K)

Word count: 1357

Character count: 8885

BAB III enul kifayah 105721134218

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uad.ac.id

Internet Source

3%

2

repositori.uin-alaudidin.ac.id

Internet Source

3%

3

digilib.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

4

etd.iain-padangsidempuan.ac.id

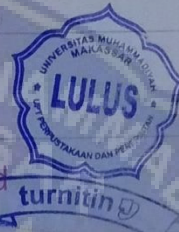
Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography





Submission date: 06-May-2024 01:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 2372053878

File name: BAB_IV_-_2024-05-06T143813.557.docx (134.57K)

Word count: 2078

Character count: 11989

BAB IV enul kifayah 105721134218

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.stkipkieraha.ac.id
Internet Source

5%

2

es.scribd.com
Internet Source

2%

3

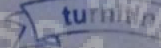
repository.uinsaizu.ac.id
Internet Source

2%

Exclude quotes


Exclude bibliography

Exclude matches



BAB V enul kifayah 105721134218

by Tahap Tutup



Submission date: 06-May-2024 01:28PM (UTC+0700)
Submission ID: 2372054127
File name: BAB_V_-_2024-05-06T143814.938.docx (16.66K)
Word count: 161
Character count: 1131

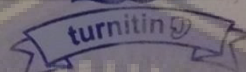
BAB V enul kifayah 105721134218

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.ung.ac.id Internet Source	5%
----------	---	-----------



Exclude quotes Exclude matches
Exclude bibliography



N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	10

Correlations

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.702**	.505**	.565**	.498**	.450**	.548**	.553**	.540**	.562**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.702**	1	.474**	.572**	.545**	.484**	.446**	.480**	.504**	.478**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.505**	.474**	1	.613**	.722**	.740**	.547**	.550**	.550**	.563**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	.565**	.572**	.613**	1	.644**	.577**	.582**	.686**	.592**	.604**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	.498**	.545**	.722**	.644**	1	.788**	.565**	.531**	.690**	.583**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y6	Pearson Correlation	.450**	.484**	.740**	.577**	.788**	1	.584**	.569**	.636**	.604**	.811**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y7	Pearson Correlation	.548**	.446**	.547**	.582**	.565**	.584**	1	.753**	.693**	.723**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y8	Pearson Correlation	.553**	.480**	.550**	.686**	.531**	.569**	.753**	1	.699**	.669**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y9	Pearson Correlation	.540**	.504**	.550**	.592**	.690**	.636**	.693**	.699**	1	.756**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y10	Pearson Correlation	.562**	.478**	.563**	.604**	.583**	.604**	.723**	.669**	.756**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Total	Pearson Correlation	.741**	.718**	.788**	.811**	.827**	.811**	.806**	.813**	.833**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.78163722
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Y			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288 ^a	.083	.073	5.81199
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.647	1	290.647	8.604	.004 ^b
	Residual	3209.024	95	33.779		
	Total	3499.670	96			

a. Dependent Variable: Y

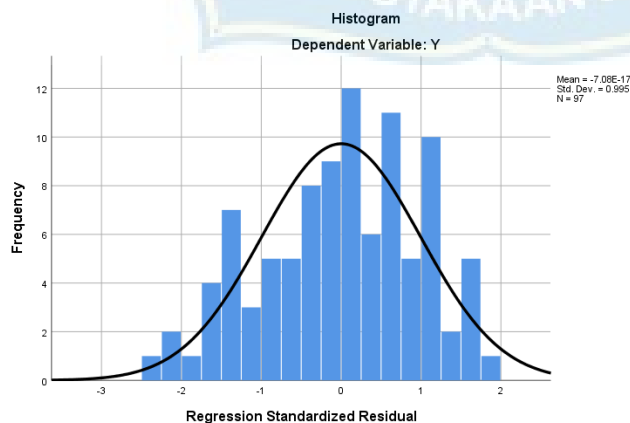
b. Predictors: (Constant), X

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.786	5.416		4.577	.000
	X	.368	.126	.288	2.933	.004

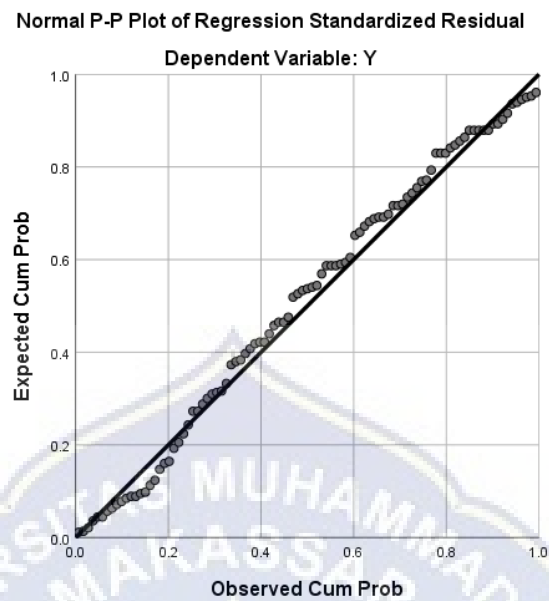
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	37.6734	43.1965	40.5773	1.73999	97
Residual	-13.19654	10.22197	.00000	5.78164	97
Std. Predicted Value	-1.669	1.505	.000	1.000	97
Std. Residual	-2.271	1.759	.000	.995	97

a. Dependent Variable: Y



Charts



Regression

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.146 ^a	.021	.011	3.24643

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.895	1	21.895	2.077	.153 ^b
	Residual	1001.233	95	10.539		
	Total	1023.127	96			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.413	3.025		.137	.892
	KUALITAS PELAYANAN	.101	.070	.146	1.441	.153

a. Dependent Variable: RES2



LAMPIRAN 5 KUESIONER PENELITIAN

PEDOMAN KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANTAENG

Assalamualaikum wr.wb.

Saya Enul Kifayah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Prodi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir kuliah (skripsi). Bantuan Bapak/Ibu sangat di butuhkan untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan mengisi angket atau kuesioner ini. Jawaban ataupun respon Bapak/Ibu tidak dilihat dari benar atau salahnya, dan kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu terjamin. Sebelumnya saya mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu atas bantuannya karna telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian ini.

A. Identitas Responden

Berilah tanda (✓) pada jawaban yang paling sesuai di tempat yang tersedia.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

Laki-laki Perempuan

3. Usia :

< 20 Tahun 26-30 Tahun

20-25 Tahun 31-35 Tahun

36-40 Tahun > 41 Tahun

4. Pendidikan Terakhir :

<input type="text"/>	SMA	<input type="text"/>	D3
<input type="text"/>	S1	<input type="text"/>	S2

5. Lama Bekerja :

<input type="text"/>	< 1 Tahun	<input type="text"/>	6-10 Tahun
<input type="text"/>	2-5 Tahun	<input type="text"/>	> 11 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Pilihlah jawaban yang Ibu/Bapak anggap paling sesuai dengan pendapat anda.
- Pada jawaban yang sudah tersedia, berilah tanda (✓) untuk salah satu jawaban yang anda pilih.
- Bila anda keliru dalam memberi tanda centang (✓), coretlah tanda centang tersebut, kemudian berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sebenarnya Anda pilih.
- Tidak ada jawaban anda yang salah sepanjang hal tersebut benar-benar sesuai dengan keadaan diri dan perasaan anda. Berilah tanda (✓) pada skala pengukuran yang tersedia

Klasifikasi	Keterangan	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan (Kualitas Pelayanan)	STS	TS	KS	S	SS
Bukti Fisik (Tangible)						
1,	Kondisi ruangan PDAM di tertata rapi, dan bersih					
2	Penampilan dari pegawai PDAM rapi					
Keandalan (Reability)						
3	Pegawai bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan					
4	Pegawai PDAM dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
Daya tanggap (Reasponseveness)						
5	Pegawai tanggap melayani kebutuhan pelanggan					
6	Pegawai melayani pelanggan secara cepat dan tepat					
Jaminan (Assurance)						
7	Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di PDAM					
8	Pegawai PDAM tidak pernah lupa memberikan struck belanja kepada pelanggan					
Empati (Empathy)						
9	Pegawai PDAM melayani dengan ramah/senyum					
10						

	Pegawai PDAM memberikan perhatian individual kepada para pelanggan					
--	--	--	--	--	--	--

No	Pernyataan (Kepuasan Pelanggan)	STS	TS	KS	S	SS
Kualitas produk/jasa						
1,	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus					
2	Air PDAM saat ini sudah berkualitas air minum					
Kualitas pelayanan						
3	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan					
4	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini					
emosional						
5	Pegawai mampu menanggapi kritik dan saran secara efektif					
6	Pegawai dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun					
Harga						
7	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas					
8	Harga sesuai hasil yang diinginkan					
Biaya						
9	Kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan					

73	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
74	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
75	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	42
76	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
79	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	43
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
83	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
84	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	41
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
88	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	44
89	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	35
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
96	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

BIOGRAFI PENULIS



Enul kifayah panggilan Enul lahir di Bantaeng pada tanggal 31 Oktober 1999 dari pasangan suami istri Bapak Tajang dan Ibu Martini. Peneliti adalah anak ketiga dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl, Pendidikan Lasepang Kelurahan Lamalaka Kecamatan Bantaeng, Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti SD Inpres Lasepang dan lulus pada tahun 2011, SMPN 2 Bantaeng dan lulus pada tahun 2014, SMAN 1 Bissappu dan lulus pada tahun 2017. 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.

