

ABSTRAK

WAHYUNI 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Mappatempo dan Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sampel di ambil dari pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert. Lokasi penelitian dilakukan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa selama periode 3 bulan. Berdasarkan hasil penelitian data dengan melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) 27 mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk air bersih (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung 5,326 > t tabel 0,2028 dan untuk variabel kualitas produk air bersih diperoleh 4,396 > t tabel 0,2028.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Air Bersih, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

WAHYUNI 2024. *The Influence of Service Quality and Clean Water Product Quality on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Andi Mappatempo and Syarthini Indrayani.*

This study aims to determine the effect of service quality and quality of clean water products on customer satisfaction at PDAM Tirta Jeneberang Gowa Regency, the sample was taken from customers of PDAM Tirta Jeneberang Gowa Regency. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and directly related to the problem under study. In this study the data sources used include primary and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. The research location was at PDAM Tirta Jeneberang Gowa Regency for a period of 3 months. Based on the results of data research through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) 27 application regarding the effect of service quality and clean water product quality on customer satisfaction at PDAM Tirta Jeneberang Gowa Regency which has been discussed previously, the authors draw the conclusion that service quality (X1) and clean water product quality (X2) have a positive and significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by the service quality variable obtained t value $5.326 > t$ table 0.2028 and for the clean water product quality variable obtained $4.396 > t$ table 0.2028 .

Keywords: *Service Quality, Clean Water Product Quality, Customer Satisfaction*

