

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN
GOWA**

SKRIPSI



WAHYUNI

105721124920

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

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

WAHYUNI

***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

**“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarl
seolah kamu akan hidup selamanya.”**

– Mahatma Gandhi

**Manusia seringkali salah memilih jalan, tapi Tuhan tidak pernah salah
menitipkan ujian,
Kalau mau langkahnya lebih tentram, bangun fondasinya dulu**

– Fardi Yandi

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Tiada lembar paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar
persembahan”**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunia-Nya
sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**“Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat
dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang
membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai
pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas
segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah
berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan
keberadaan kalian sebagai orangtua ku.”**

PESAN DAN KESAN

**Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba, jangan
belajar hanya kare
n kewajiban, belajarl
karena pengetahuan adalah
kekuatan, belajarl
karna kamu ingin tau lebih banyak, belajarl
karena itu melengkapi dirimu, belajarl
karena itu membangun sipa
dirimu.**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa : Wahyuni
NIM : 105721124920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar
Menyatakan Bahwa Penelitian Ini Telah diteliti dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 29 Juni 2024, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 01 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Andi Mappatempo, S.E., M.M
NIDN : 0921037201

Pembimbing II

Syarthini Indrayani, S.E., M.Si
NIDN : 0901176050

Mengetahui,

Dekan

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

Ketua Program Studi
Manajemen

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 132



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

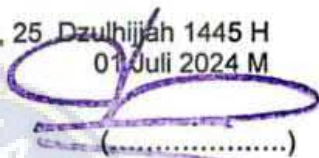
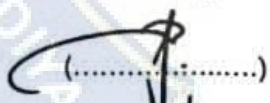


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Wahyuni, Nim : 105721124920 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/2024 ,Tanggal 25 Dzulhijjah 1445 H/ 1 Juli 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Dzulhijjah 1445 H
01 Juli 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E.,M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji : 1. Dr. Andi Mappatempo, S.E., M.M
2. Dr. Muchriady Muchran, S.Kom., M.M
3. Sitti Marhumi, S.E., M.M
4. Aulia, S.IP., M.Si.M 

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,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 : Wahyuni
Stambuk : 105721124920
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

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.

Makassar, 25 Dzulhijjah 1445 H
01 Juli 2024 M

Yang Membuat Pernyataan,



Wahyuni
NIM:105721124920

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi
manajemen



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651507

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151 132

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama : Wahyuni
NIM : 105721124920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Dengan 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 dan Kualitas Produk Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 25 Dzulhijjah 1445 H
01 Juli 2024 M

Yang Membuat Pernyataan



Wahyuni
NIM:105721124920

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa”.

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

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Ruslang dan Ibu Sahari** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan ke saudara-saudaraku tercinta atas nama Syahrul, Supardi, Muh Resky yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan Seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang

setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Andi Mappatempo, SE., MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Syarthini Indrayani, SE., M. Si selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga ujian Skripsi.
6. Bapak Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M selaku Penasehat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun rencana studi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih juga kepada kedua orang tua saya Bapak Ruslang dan Ibu saya Sahari yang senantiasa memberikan do`a,

perhatian dan semangat dalam menempuh pendidikan hingga proses penyelesaian tugas akhir ini.

10. Pimpinan dan staf pegawai Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa terima kasih telah membantu memberikan fasilitas tempat penelitian kepada penulis.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020, terkhusus Manajemen 20G dan MM20A yang senantiasa memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
12. Terima kasih kepada teman-teman terdekatku atas segala bantuannya, sebagai tempat bertukar pikiran, sebagai tempat bercerita, tempat menghilangkan rasa penat dan lelah.

Akhirnya sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

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

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

Makassar, April 2024

Penulis

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*



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL PENELITIAN:.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRACT.....	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.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir	40
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	43
C. Jenis Dan Sumber Data.....	43
D. Populasi Dan Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Definisi Oprasional Variabel	46

G.	Metode Analisis Data.....	47
H.	Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B.	Hasil Penelitian.....	58
C.	Analisis dan Interpretasi Data (Pembahasan)	71
BAB V PENUTUP		74
A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN.....		79



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengadun Pelanggan PDAM Gowa 2023	4
Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Trakhir.....	60
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Produk Air Bersih	63
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tekait Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	66
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Koesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Validitas Dan Reliabilitas.....	86
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi	90
Lampiran 4 Analisis Regresi dan Uji Asumsi.....	97
Lampiran 5 Persuratan.....	99
Lampiran 6 Lembar Kontrol Validasi.....	104
Lampiran 7 Dokumentasi.....	106
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. Untuk itulah nampak pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II atau Kabupaten. PDAM TIRTA JENEBERANG Kabupaten Gowa merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa. Maka pada tahun 1980 didirikanlah 1 (satu) pengolahan air oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Gowa, dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengolahan Saran Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan, dengan kapasitas produk air bersih 10/detik.

Menurut Abdul Mahsyar (2003) mengatakan, bahwa Kualitas pelayanan tersebut tergantung oleh aspek-aspek, seperti pola pelaksanaannya, dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), dan manajemen kelembagaan. Dapat dikatakan bahwa dukungan, Sumber Daya Manusia juga mempunyai

pengaruh penting dalam mengelola organisasi. Pemerintah disini harus mampu melayani masyarakat dengan adil, transparan dan tidak membebani masyarakat. Tugas dan fungsi utama seorang pemerintah adalah melayani (service) Masyarakatnya. Sebagaimana dikemukakan juga oleh Kasmir yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2017) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berorientasi dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Birokrasi pada sektor Publik. Dimana pada dasarnya dihadirkan untuk, memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Walaupun birokrasi public, memiliki perbedaan ciri-ciri dengan organisasi bisnis, akan tetapi dalam menjalankan Misi, Tujuan dan Program itu sendiri, mengikuti prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan memposisikan masyarakat, sebagai stakeholder yang harus pelayanan secara baik sebagaimana yang dikutip Sugandi dalam Septia (2017).

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang ini mengatur tentang : Maksud, Tujuan, Asas, Dan Ruang Lingkup, Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan publik, Hak, Kewajiban, Larangan, Penyelenggaraan Pelayanan publik, yang dilakukan oleh pemerintah secara efektif, yang dapat memperkuat Demokrasi dan Hak Asasi Manusia (HAM), Mempromosikan kemakmuran ekonomi, Kohesi dan Sosial, serta Mengurangi Kemiskinan, dan Meningkatkan perlindungan lingkungan itu sendiri, dan bijak dalam memanfaatkan Sumber Daya Alam (SDA) serta memperdalam kepercayaan kepada Pemerintah dan Administrasi publik. Berdasarkan keputusan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pengertian dari pelayanan umum adalah semua

bentuk pelayanan, yang dilaksanakan oleh sebuah instansi pemerintah di daerah, di pusat, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam bentuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga Negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif, yang dimana disediakan oleh penyelenggara pelayanan public tersebut.

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari, makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Dimana Air memiliki peranan yang sangat penting, untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan Masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Adalah salah satu perusahaan, milik Daerah Propinsi atau Daerah Kabupaten dan atau Daerah Kota yang bergerak dibidang pengelolaan dan penyediaan air bersih. PDAM merupakan perusahaan yang tidak hanya berorientasi pada masyarakat, tetapi juga berorientasi menghasilkan laba. Laba yang dihasilkan oleh perusahaan sebagian lagi disetorkan ke pemerintah guna meningkatkan pendapatan asli daerah. Akan tetapi kenyataannya sebagian besar PDAM di Indonesia mengalami kerugian sehingga tidak dapat berkontribusi terhadap pendapatan asli daerah.

Kepuasan pelanggan atau Masyarakat, yang menjadi ukuran utama Pelayanan publik, Kualitas pelayanan baik itu dalam Bidang bisnis,

Manajemen, maupun Birokrasi. Kepuasan Masyarakat telah menjadi titik setral perhatian, dalam bisnis dan Manajemen, sehingga berbagai literatur menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat, mencari laba dan nirlaba menempatkan kepuasan konsumen, sebagai ukuran utama. Menurut Rahmayanty (2013).

Perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, akan tetapi lebih dari itu, adalah kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dalam hal ini yang berperan adalah PDAM.

Tujuan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah mengedepankan manajemen dan pelayanan sigap, tanggap, dan ramah kepada pelanggan. Adapun Visi dari PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah menjadi PDAM mandiri dan Profesional yang mengutamakan kepuasan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, dan adapun Misinya yaitu sebagai perusahaan daerah air minum yang memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat.

Tabel 1. 1 Pengaduan Pelanggan PDAM Gowa 2023

Pengaduan pelanggan	Jumlah
Air tidak mengalir	169
Kebocoran pipa	109
Pengecekan meteran	103

Sumber: Data PDAM

Dari data yang di dapatkan bulan Januari ampai Agustus di Tahun 2023 pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, 162 orang lebih dominan melaporkan masalah mengenai air yang tidak mengalir, 109 orang melaporkan

masalah kebocoran pipa, serta 103 orang yang melaporkan pengecekan meteran.

Dari permasalahan tersebut dapat di simpulkan bahwa ada problem atau masalah di bagian pengendalian internalnya yaitu kurangnya kontrol terhadap kegiatan oprasional dari karyawan, kurangnya pengawasan dalam bekerja, dan kurangnya taggung jawab atas pekerjaan yang di lakukan.

Hal diatas mendorong peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih di (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa tersebut dipengaruhi oleh kepuasana pelanggan. Berdasarkan latar belakang di atas dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal, maka penelitian ini akan menyelesaikan masalah bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Apakah kualitas produk air bersih berpenaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk air bersih

terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penulisan dan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sebagai acuan untuk memperoleh gelas Strata 1 (S1)

2. Bagi Instansi (Perusahaan)

Dengan penelitian ini bagi instansi dapat digunakan sebagai masukan dan informasi untuk membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

3. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan pustaka bagi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

2.1.1 Pemasaran

a. Definisi Manajemen

Istilah pemasaran (marketing) sering kali dipersamakan dengan penjualan (selling). Istilah penjualan ataupun periklanan hanyalah bagian dari fungsi pemasaran yang dibahas tersendiri dalam bauran pemasaran (marketing mix). Kotler dan Amstrong mendefinisikan pemasaran sebagai berikut: *Marketing is process by which individuals and group obtain what they need and want through creating and exchanging products and value with others* (pemasaran adalah suatu proses di mana individu dan kelompok memperoleh apa mereka butuhkan dan diinginkan melalui penciptaan dan pertukaran barang dan nilai dengan yang lainnya) (Amirullah & Hardjanto, 2005: 116).

Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian industri, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan dan mempertukarkan tawaran (offerings) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum". Pemasaran juga diartikan sebagai adalah kinerja aktifitas bisnis yang mengatur aliran barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Pemasaran adalah proses pelaksanaan aktifitas bisnis yang mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen kekonsumen dalam rangka memuaskan konsumen sebaik mungkin dan mewujudkan tujuan perusahaan (Candra, 2012:2).

Pengertian pemasaran seperti yang dikemukakan oleh ahli pemasaran dunia yaitu Philip Kotler adalah: "Suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan

inginkan dengan cara menciptakan sertamempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain". Dari pengertian ini dapat dikatakan bahwa pemasaran adalah usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen melalui penciptaan suatu produk, baik barang maupun jasa yang kemudian dibeli oleh mereka yang memiliki kebutuhan melalui suatu pertukaran (Kasmir, 2006: 171). Pasar dan pemasaran merupakan dua sisi yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Pasar dan pemasaran memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi dan saling mengetahui satu sama lainnya. Pasar tanpa pemasaran tidak ada artinya, demikian pula pemasaran tanpa pasar juga tidak ada berarti. Dengan kata lain setiap ada kegiatan pasar selalu diikuti oleh pemasaran dan setiap kegiatan pemasaran adalah untuk mencari atau menciptakan pasar.

Pengertian pasar dapat diartikan secara sederhana dapat diartikan sebagai tempat bertemunya para penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi. Pengertian ini mengandung arti pasar memiliki tempat atau lokasi tertentu sehingga memungkinkan pembeli dan penjual bertemu. Artinya juga didalam pasar ini terdapat penjual dan pembeli adalah untuk melakukan transaksi jual beli produk baik barang maupun jasa. Pemasaran dapat pula diartikan sebagai upaya untuk menciptakan dan menjual produk kepada berbagai pihak dengan maksud tertentu. Pemasaran berusaha menciptakan dan mempertukarkan produk baik barang maupun jasa kepada konsumen dipasar. Penciptaan produk tidak didasarkan kepada kebutuhan dan keinginan pasar. Akan sangat berbahaya jika penciptaan produk tidak didasarkan kepada keinginan dan kebutuhan konsumen. Konsumen yang menginginkan dan membutuhkan produk adalah individu (perorangan), atau kelompok tertentu (industri) (Kasmir, 2009: 69-74).

Pemasaran adalah sebagai kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran (Aassauri, 2010: 2). Pemasaran merupakan suatu proses yang utuh tentang kemampuan menawarkan barang tau jasa yang tepat, pada waktu yang tepat, dan lokasi yang tepat pula. Kondisi tersebut akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Konsumen akan memperoleh barang atau jasa sesuai kebutuhan dan keinginannya, sedangkan produsen akan memperoleh keuntungan dari barang/jasa yang dijualnya. Semakin besar keuntungan yang dapat dinikmati baik oleh penjual maupun pembeli, maka akan sering pula kedua belah pihak tersebut mengadakan transaksi bisnis (Suharyadi, 2007: 87).

Kotler dan Amstrong mendefinisikan pemasaran sebagai suatu proses dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran barang dan nilai dengan yang lainnya. Sedangkan manajemen pemasaran diartikan sebagai analisis, perencanaan, implementasi, dan penagendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan targer pembeli untuk tujuan mencapai objektif organisasi (Hardjanto, 2005: 116).

Menurut David, strategi adalah bakal tindakan yang menuntut keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang banyak untuk merealisasikannya. Disamping itu strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, paling tidak selama lima tahun. Oleh karena itu, sifat strategi adalah berorientasi kemasa depan. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional dan dalam perumusannya perlu

mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal perusahaan (Pratiwi, 2010: 24).

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang, dan untuk mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan perusahaan, tergantung kepada keahlian sumber daya manusianya di bidang pemasaran, produksi, keuangannya maupaun di bidang lainnya. Selain itu juga tergantung pada kemampuan manajemen dalam mengkombinasikan fungsi-fungsinya agar organisasi dapat berjalan dengan lancar (Koestanto, 2014).

b. Manajemen Pemasaran

Menurut Kolter dan Armstrong (2012: 29), manajemen pemasaran adalah kumpulan tindakan yang diambil oleh bisnis untuk menambah nilai bagi klien mereka dan menjalin ikatan yang langgeng dengan mereka untuk mendapatkan nilai dari mereka.

Perusahaan menginginkan agar tujuan dapat dicapai. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan yang baik dalam seluruh kegiatan pemasaran. Adapun definisi manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan terget pembeli untuk tujuan mencapai objektif organisasi.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran tidak hanya menitik beratkan pada penetapan harga, komunikasi, distribusi, pelayanan pasar sasaran, dan penawaran produk berdasarkan keinginan dan kebutuhan pasar saja, tetapi juga mengatur tenaga kerja, waktu,

dan sifat permintaan yang menyangkut barang dan jasa atau benda lain yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Nugraha, 2007: 11).

Manajemen pemasaran adalah perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyalur gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi (Koestanto, 2014: 3).

Pemasaran umumnya dipandang sebagai tugas untuk menciptakan memperkenalkan dan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen. Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian mereka dibidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lain. Selain itu juga tergantung pada kemampuan mereka untuk mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar organisasi dapat berjalan lancar. Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul". Definisi ini mengakui bahwa manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan, analisa perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang mencakup barang dan jasa dan gagasan yang tergantung pada pertukaran dan dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terlibat (Arminsyah dan Anitasari, 2014: 2-3)

2.1.2 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan, Wyckcop (yang dikutip Pandy Tjiptono, 2016:59).

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 6) pelayanan atau jasa, ialah “Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh setiap pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak”.

Menurut keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 dalam (Irawati Nurul, 2003) (diakses 15 Juli 2010) tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, “kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh”. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksana peraturan perundang-undangan (diakss 8 juli 2010).

Menurut Aritonang (2013: 12) pelayanan adalah suatu kemampuan oleh perusahaan, dalam memberikan pelayanan yang secara akurat, handal, dapat dipercaya, dan memiliki tanggung jawab, atas apa yang telah di janjikan, serta tidak memberikan janji yang berlebihan, dan berupaya untuk menepati janjinya tersebut. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Brata dalam Nurbaiti (2013

:21) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk, karena adanya suatu proses pemberian layanan tertentu, dari pihak penyedia layanan, kepada pihak yang dilayani tersebut. Sedangkan menurut Kotler dalam Nurbaiti (2013 :21) menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu tindakan, dan kegiatan, yang dapat ditawarkan antara pihak satu kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun itu. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan, melalui aktifitas atau kegiatan tertentu, yang dilakukan kepada satu pihak kepada pihak lainnyayang membutuhkan pelayanan, bukan dengan pelayanan yang hanya memberikan janji namun tidak di tepati.

Menurut Zulian Yamit (2004: 22) "Pelayanan (service) adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual".

b. Unsur unsur pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut Fandy Tjiptono (2006: 58) bahwa "Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain". Oleh karena itu penjualan atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut :

1. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

2. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan parapelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

3. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasa.

4. Keramahtamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahtamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

5. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen, dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah PDAM, agar kualitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah-tamah dan nyaman.

Semua komponen diatas merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat unggulan, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan. Dengan demikian upaya mencari tingkat keunggulan tidak mudah, akan tetapi bila hal tersebut

dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

c. Dimensi Pelayanan.

Garvin (2001) mengembangkan beberapa dimensi kualitas, diantaranya yaitu:

1. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
2. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformancetospecifications*), Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
4. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
5. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
6. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap pancaindera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceivedquality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai

contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (brandimage) akan lebih dipercaya daripada merek yang masih baru dan belum dikenal.

d. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Pada umumnya kepuasan pengguna layanan didasarkan pada pengukuran terhadap kualitas jasa itu sendiri, yaitu penilaian atas jasa sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Menurut Wyckoff dalam Lovelock dan Fandy Tjiptono (2000: 52) menjelaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Collier (2001: 22) "kualitas jasa pelayanan lebih ditekankan pada pelanggan, pelayanan, dan kualitas. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan system kinerja cara pelayanan". Sedangkan menurut Nasution (2004: 47) bahwa "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Suatu produk dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sisi. Jasa dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sisi yang disebut dimensi. Rambat Lupiyoadi (2001: 148) seperti berikut ini:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

2.1.3 Kualitas Air

a. Kualitas

Kata "Kualitas" mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Keragaman definisi kualitas sangat

bergantung pada konteksnya. Banyak pakar memberikan definisi "kualitas" berdasarkan sudut pandang masing-masing. Menurut Goest dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (2006: 51) mengemukakan bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan menurut J. Supranto (2001: 228) "Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik".

Ada beberapa perspektif tentang kualitas. Menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2006) ada lima perspektif kualitas yang berkembang, yaitu :

1. *Transcendental approach*. Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *innate excellence* dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan.
2. *Product-based approach*. Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*. Persepektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operation-driven*.
5. *Value-based approach*. Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*".

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Fandy Tjiptono (2006: 55) secara ringkas manfaat dari kualitas yang superior antara lain berupa: "(a) Loyalitas yang lebih besar. (b) Pangsa pasar yang lebih tinggi. (c) Harga saham yang lebih tinggi. (d) Harga jual yang lebih tinggi. (e) Produktivitas yang lebih besar".

Meskipun tidak ada definisi yang jelas mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi tersebut terdapat kesamaan dalam elemen-elemennya :

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat mendatang).

b. Kualitas Air

Kualitas air adalah karakteristik mutu yang dibutuhkan untuk pemanfaatan tertentu dari sumber-sumber air. Dengan adanya standar kualitas air, orang dapat mengukur kualitas dan berbagai macam air. Setiap jenis air dapat diukur konsentrasi kandungan unsur yang tercantum di dalam standar kualitas dapat digunakan sebagai tolak ukur kelayakan air untuk di manfaatkan manusia (Effendi, 2003).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomer 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang kualitas air bersih, pengertian air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan yaitu: syarat kimia, fisika, biologi dan radioaktif, dan dapat diminum apabila telah dimasak.

Definisi kualitas air menurut Peraturan Pemerintah RI Nomer 20 tahun 2004 tentang pengendalian pencemaran air adalah: "sifat air dan kandungan makhluk hidup, zat, energi atau komponen lain didalam air". Kualitas air dinyatakan dengan beberapa parameter fisika (suhu, kekeruhan, padatan terlarut dan sebagainya), dan parameter biologi (keberadaan plankton, bakteri dan sebagainya), parameter kimia (pH ,oksigen terlarut, kadar logam dan sebagainya)

Menurut peraturan pemerintah RI No. 82 tahun 2001 tentang pengelolaan kualitas air, klasifikasi mutu air di tetapkan menjadi 4 (empat) kelas :

1. Kelas satu, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk air baku air minum, dan atau peruntukan lain yang memper-syaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;

2. Kelas dua, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk prasarana/sarana rekreasi air, pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairi pertanaman, dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;
3. Kelas tiga, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairipertanaman, dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;
4. Kelas empat, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk mengairi pertanaman dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut.

c. Indikator Kualitas Air

Syarat air minum menurut Azrul Azwar dalam Ana K (2007: 24) meliputi:

1. Syarat Fisik

Syarat fisik untuk air minum meliputi: tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, jernih, dan suhu dibawah suhu udara.

2. Syarat Kimia

Air minum yang baik adalah air yang tidak tercemar secara berlebihan atau zat-zat kimia ataupun mineral, terutama oleh zat-zat ataupun mineral yang berbahaya bagi kesehatan manusia. Sepeti berikut: CO₂ tidak ada, NO₃:45, F: 1 -1,5, Cl: 250, As: 0,05, Cu: 1, Zn: 5, SO₄: 250, Mn: 0,05, Fe: 0,3, Pb: 0,05, Cu: 3, Mg: 125, Cn: 0,01, Zat organik: 10, Zat yang terlarut: 1000, Ph:

6,5 – 9,0 kadar yang dibenarkan perliter untuk berbagai komponenen kimia air minum yang baik atau layak konsumsi.

3. Syarat Bakteriologis

Air Minum hendaknya terhindar dari kontaminasi dari bakteri terutama bakteri yang bersifat patogen. Pedoman yang digunakan ialah E. coli, misalnya 50cc E. Coli yang disyaratkan $3 > E. Coli$.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Kepuasan

Kotler dalam Lupiyoadi 2001 mengungkapkan kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Tjiptono (2002 : 146) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

Kajian lain yang dilakukan oleh (Kui-son Choi, Hanjoon Lee, Chankon Kim, dan Sunhee Lee 2005:143) merupakan komparasi dari beberapa dimensi diatas. Dari definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

b. Definisi Pelanggan

Lopiyoadi (2001: 134) mengidentifikasikan "Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri

rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan (Yamit, 2002:74).

Menurut Gasperz dalam Nasution (2004: 101) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan.

Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok. Pelanggan dan pemasok dalam konsep tradisional ini adalah orang yang beradadi luar perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok eksternal (Yamit, 2002:75).

c. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan.

Oliver dalam Fandy Tjiptono (2000: 90) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan adalah sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi

harapan sebelum pembelian". Apabila persepsi terhadap kinerja tidak memenuhi harapan maka akan memunculkan ketidakpuasan pelanggan.

Engel et al dalam Fandy Tjiptono (2000: 89) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggannya".

Sedangkan menurut Oliver dalam J. Supranto (2001: 233) menyatakan bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya". Terdapat 3 tingkat kepuasan umum yaitu pertama, kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, kedua kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas, ketiga kinerja melampaui harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang dan bahagia.

Menurut J. Supranto (2001:44) istilah "kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa". Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan dalam arti yang sebenarnya. Untuk menciptakan pembelian ulang sudah barang tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam

melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Semua usaha yang dilakukan perusahaan diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak mungkin orang akan melakukan pembelian ulang produk kalau pelanggan tidak akan merasa puas dengan apa yang mereka terima. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apa bila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan (Yamit, 2002:77-78).

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang

diungkapkan oleh Lupiyoadi (2001: 158) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas Produk

pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

e. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kuswadi (2004: 17) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor berikut:

1. Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
2. Mutu pelayanan Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.
3. Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
4. Waktu penyerahan, maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
5. Keamanan, pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan

penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

1. Febri Indra Prabowo, Yulianti Keke, Bambang Istidjab Jurnal Manajemen Pemasaran 15 (2), 75-82, (2021) dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT Sarana Bandar Logistik”. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan Hasil penelitian adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan kontribusi sebesar 59, 3%, dan 40, 7% merupakan pengaruh dari faktor lain. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis menyimpulkan bahwa strategi pemasaran dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian konsumen pada PT Sarana Bandar Logistik dan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas strategi (X1), kualitas pelayanan (X2), kepuasan pembelian (Y).
2. Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, Citra Anita Anita RahmahJumant 12 (2), 30-44, 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan”. Penelitian ini menggunakan metodekuantitatif dengan pendekatan asosiatif dengan hasil penelitian Populasi adalah 700 pelanggan, dengan jumlah sampelyaitu 87 orang pelanggan pada Honda IDK2 Medan. Teknik analisis data menggunakan analisisregresi linier berganda. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses

pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan pengamatan.

Berdasarkan hasil.

3. Riri Fitria Sari, Doni Marlius Jurnal Pendidikan Tambusai 7 (1), 1801-1812, 2023 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D’sruputLapai Padang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurance, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada D’sruputLapai Padang. harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada D’sruputLapai Padang. Kualitas Pelayanan (X1), harga (X2), kepuasan konsumen (Y).
4. Bella Angelica Chandra, Megawati Megawati Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen 4 (1), 36-42, 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Brasserie Resto di Kota Palembang 2021–2022”. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuisioner yang menggunakan skala likert dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2), berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang. Uji parsial (uji-f) menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang.
5. Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, Mas Halimah Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan 8 (4), 744-755, 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan

Persahaan Daerah Air Minum Kota Kupang”. Metode dalam penelitian ini menggunakan survey dengan pendekatan kuantitatif dengan Hasil Penelitian diperoleh skor p-value dari aspek Tangibles sebesar 0,259 yang berarti tidak adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian pada aspek Reliability, Resposiveness, Assurance dan Empathy secara berurutan diperoleh skor p-value sebesar 0,045, 0,005, 0,048, dan 0,039. Keempat aspek tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

6. Laynita Sari, Cut Dwi Gita Subakti, Renil Septiano Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 3 (4), 396-404, 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang”. Teknik pengambilan sampel menggunakan convinience sampling dengan menggunakan rumus slovin. Memakai teknik analisis regresi linear berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelyanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Besarnya nilai koefisien determinasi untuk variabel kualitas pelayanan dan kualitas informasi adalah 61, 7%, sisanya 38, 3% dijelaskan oleh variabel lain.
7. Asep Dedy, Yogi Alfandi Jurnal Sains Manajemen 4 (1), 18-25, 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs resort ciater”. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dengan teknik accidental

sampling diperoleh 100 responden pelanggan Hotel Sari Ater Resort Ciater. Untuk analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai uji F simultan kualitas pelayanan terhadap dan fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diketahui bahwa thitung 33.957 dan Ftabel 3.09 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap keputusan kepuasan pelanggan adalah signifikan.

8. Tirta I Manoy, Lisbeth Mananeke, Rotinsulu J Jorie *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9 (4), 314-323, 2021 dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Ake Maumbi". Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah 63 responden. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji ini dapat dilihat bagaimana variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada CV Ake Maumbi. CV Ake Maumbi meningkatkan dan tetap menjaga kualitas produk disaat mulai bermunculan pesaing baru sejenis sehingga dapat menyakinkan dan memberikan bukti bahwa persepsi pelanggan sesuai yang diharapkan. Selain itu juga perlu menjaga terjaminnya kualitas rasa, warna, dan kebersihan dari air Ake.

9. Nurmin Arianto, Sabta Ad Difa Jurnal Disrupsi Bisnis 3 (2), 2020 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial ataupun simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Minat Beli.
10. Ahmad Izzuddin, Muhammad Muhsin Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia 6 (1), 72-78, 2020 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen”. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 66 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probabilitas sampling, dengan metode Accidental sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan alat SPSS ver 15 dengan Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	variabel	Analisis data	Hasil penelitian
1	Febri Indra Prabowo, Yulianti Keke, Bambang	Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap	Kualitas strategi (X1) Kualitas pelayanan(X2) Kepuasan pembelian (Y)	kuantitatif	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang

	Istidjab 2021	keputusan pembelian konsumen di pt sarana bandar logistik			<p>signifikan dari variabel Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan kontribusi sebesar 59,3%, dan 40,7% merupakan pengaruh dari faktor lain. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis menyimpulkan bahwa strategi pemasaran dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian konsumen pada PT Sarana Bandar Logistik.</p>
2	Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane, Citra Anita Anita	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kualitas pelayanan (X1) Emosional (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif	Populasi adalah 700 pelanggan, dengan jumlah sampel yaitu 87 orang pelanggan

	Rahmah 2020	Pada Honda Idk 2 Medan			pada Honda IDK2 Medan. Teknik analisis data menggunakan analisisregre si linier berganda. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses pengumpula ndata menggunakan wawancara, kuesioner dan pengamatan. Berdasarkan hasil.
3	Riri Fitri Sari, Doni Marlius 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruputLapai Padang	Kualitas pelayanan (X1) Harga (X2) Kepuasan konsumen (Y)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurance, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada D'sruputLapai Padang. harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

					konsumen pada D'sruputLapai Padang.
4	Bella Angelica Chandra, Megawati Megawati 2022	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Brasserie Resto di Kota Palembang 2021-2022	Kualitas produk (X1) Kualitas pelayanan (X2) Kepuasan konsumen (X2)	Metode pengumpulan data dengan kuisioner yang menggunakan skala likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2), berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang. Uji parsial (uji-f) menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang.
5	Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, Mas Halimah 2022	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN	Kualitas pelayanan (X1) Kualitas air bersih (X2) Kepuasan pelanggan (Y)	Metode dalam penelitian ini menggunakan survey dengan	Hasil Penelitian diperoleh skor p-value dari aspek Tangibles sebesar

		PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA KUPANG		pendekatan kuantitatif	0,259 yang berarti tidak adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian pada aspek Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy secara berurutan diperoleh skor p-value sebesar 0,045, 0,005, 0,048, dan 0,039. Keempat aspek tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.
6	Laynita Sari, Cut Dwi Gita Subakti, Renil Septiano 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang	Kualitas pelayanan (X1) Kualitas informasi (X2) Kepuasan pelanggan (Y)	Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling dengan menggunakan rumus slovin. Memakai teknik analisis regresi linear berganda	hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

					Besarnya nilai koefisien determinasi untuk variabel kualitas pelayanan dan kualitas informasi adalah 61,7%, sisanya 38,3% dijelaskan oleh variabel lain.
7	Asep Dedy, Yogi Alfandi 2022	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater	Kualitas pelayanan (X1) Fasilitas hotel (X2) Kepuasan pelanggan (Y)	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dengan teknik accidental sampling diperoleh 100 responden pelanggan Hotel Sari Ater Resort Ciater. Untuk analisis data menggunakan analisis regresi berganda.	Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai uji F simultan kualitas pelayanan terhadap dan fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ 33.957 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ 3.09 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap keputusan kepuasan pelanggan

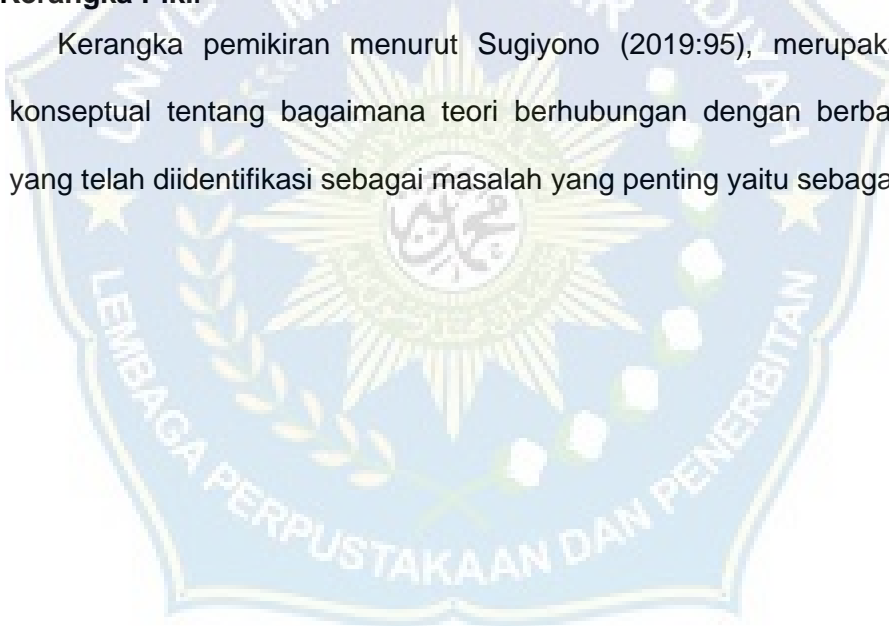
					adalah signifikan.
8	Tirta I Manoy, Lisbeth Mananeke, Rotinsulu J Jorie 2021	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Ake Maumbi	Kualitas produk (X1) Kualitas pelayanan (X2) Keputusan pembelian (Y)	Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah 63 responden. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan uji ini dapat dilihat bagaimana variabel- variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen	Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada CV Ake Maumbi. CV Ake Maumbi meningkatkan dan tetap menjaga kualitas produk disaat mulai bermunculan pesaing baru sejenis sehingga dapat menyakinkan dan memberikan bukti bahwa

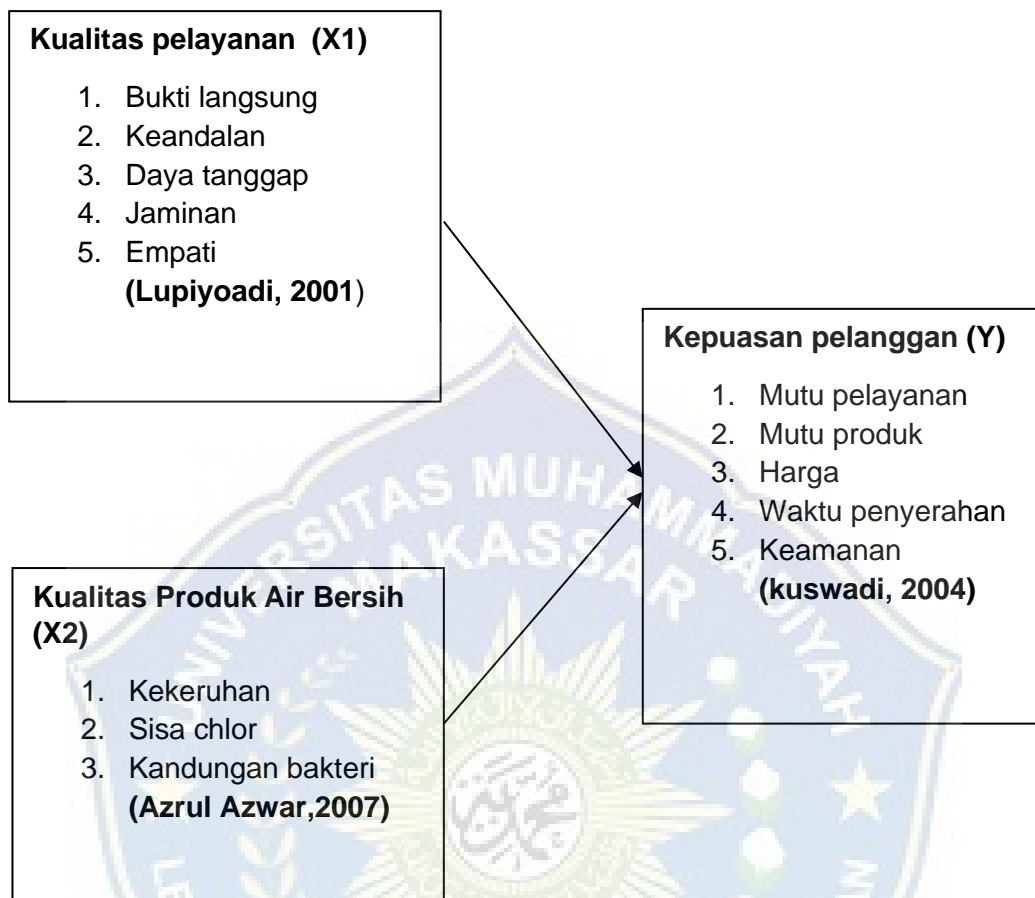
					persepsi pelanggan sesuai yang diharapkan. Selain itu juga perlu menjaga terjaminnya kualitas rasa, warna, dan kebersihan dari air Ake.
9	Nurmin Arianto, Sabta Ad Difa 2020	Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property	Kusitas pelayanan (X1) Kualitas produk (X2) Minat beli konsumen (Y)	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial ataupun simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Minat Beli
10	Ahmad Izzuddin, Muhammad Muhsin, 2020	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	Kusitas produk (X1) Kualitas pelayanan (X2) Kepuasan pelanggan (Y)	Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 66 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probabilitas	Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan

				<p>sampling, dengan metode Accidental sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan alat SPSS ver 15</p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>
--	--	--	--	---	--

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting yaitu sebagai berikut:





Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan hubungan antara variabel dalam kerangka pemikiran, maka dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

2. Diduga kualitas produk air bersih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Tempat/Lokasi penelitian

Penelitian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, yang berlokasi di Jl. Tirta Jeneberang No.17 Sungguminasa Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian untuk memperoleh data, penulis lakukan selama 3 bulan dengan rician bulan pertama, pengurusan izin meneliti, bulan ke dua penyebaran kuesioner dan pengolahan data, bulan ke tiga analisis dan implementasi data.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Sugiyono, 2014:16)

1. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan yang ada pada Perumda Air Minum Tirta Jeneberang.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

2. Jenis Data

Data kuantitatif, adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data yang diangkakan/scoring dan dapat di gunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau sumber yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst. (Djarwanto, 1994:420). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta jeneberang Kabupaten Gowa.

2. Sampel

Menurut suharmisi Arikunto (2006:) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti. Sampel di ambil jika penelitian akan di generalisasi,yaitu menyatakan kesimpulan penelti sebagai kesimpulan populasi.

Pengambilan sampel menggunakan Random Sampling yaitu teknik penentuan sampel secara acak, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam mengambil sampel. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e² = presisi yang di tetapkan

Diketahui :

N = 1.491

e = 10% = 0,1

Maka:

$$n = \frac{1.491}{1 + (1.491 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.491}{1 + (1.491 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{1.491}{15,91}$$

$n = 93,714 =$ dibulatkan menjadi 94

Jadi jumlah sampel adalah 94 responden

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, metode yang digunakan antara lain (Sugiyono, 2011:90)

1. Observasi

Pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk mengetahui aktivitas perusahaan.

2. Kuesioner

Kuesioner/angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2017:142) dalam penelitian Anggy, Tia, dkk (2021) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

F. Definisi Oprasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2010) definisi operasional variable penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan obyek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka dibawah ini diungkapkan operasionalisasi variable penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X)

Suatu variable yang dapat mempengaruhi variable lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kepuasan kerja (X1) dan disiplin kerja (X2)

2. Variabel Terikat (Y)

Suatu variable yang dipengaruhi oleh variable bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variable terikat adalah kepuasan pelanggan.

Adapun penjelasan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu layanan atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yang di adopsi dari (Lupiyoadi, 2001), yakni; bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Kualitas produk air bersih dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu ukuran kondisi air dilihat dari karakteristik fisik, kimiawi dan biologisnya. Kualitas produk air bersih diukur dengan 3 indikator yang di adopsi dari (Azrul Azwar, 2007), yakni; kekeruhan, sisa chlor, dan kandungan bakteri.
3. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Kepuasan pelanggan di ukur dengan 5 indikator yaitu di adopsi dari (Kuswadi, 2004), yakni; mutu pelayanan, mutu produk, harga, waktu penyerahan, dan keamanan.

G. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul/ kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data

berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik (Sugiyono, 2016, p. 147) (dalam penelitian Natalia Susanto, 2019) dan dalam perhitungan analisis data menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 21.0 for windows.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Menurut Sugiyono (2017 p. 121) dalam penelitian Natalia Susanto (2019) reliabilitas adalah sebagai berikut: "Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama." Suatu dikatakan reliabel jika nilai dari koefisien *Cronbach Alpha* > 0,6, sedangkan jika sebaliknya maka data tersebut dikatakan tidak reliabel.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi,

sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian (dalam penelitian Elsa Rosiana, 2014).

Untuk menganalisis data penulisan menggunakan metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (kepuasan)

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisiensi regresi

X_1 = kualitas pelayanan (variabel independen)

X_2 = kualitas produk (variabel independen)

e = error/variabel pengganggu

H. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara parsial (Uji T), uji koefisien determinasi (R^2) dan uji asumsi klasik, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS 21.0 (dalam penelitian Rafli, 2021)

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji signifikan secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dapat dilakukan uji tingkat signifikan besrpengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% dan $df = n-k$, adapun kinerja pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $value > \alpha$ maka:

- 1) H_a diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- 2) H_0 ditolah karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $value > \alpha$ maka:

- 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

2. Uji F (Uji Model)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat apakah model regresi yang dibangun menggambarkan fakta atau dapat digeneralisasikan ditempat penelitian. Model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Analisis uji F dilakukan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} namun sebelum membandingkan nilai tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan = $n-(k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya.

Adapun nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $value > \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $value < \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
 - 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah layak atau tidaknya model analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.. model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikoloniaritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam moel regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas berkorelasi maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal variabel bebas yang nilai korelasinya antar sesame variabel bebas lain sama dengan nol.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lain disebut heteroskedastisitas atau kata lain model regresi yang baik adalah homoskedastisitas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Dati II Gowa umumnya, maka pada tahun 1980 satu unit pengolahan air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa, hingga pada tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya Berita Acara penyerahan ASSET Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula Unit Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelolaan dan tanggung jawabnya masih tetap pada PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah tingkat II Gowa. Sejalan dengan perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/dtk terasa sudah tidak mencukupi lagi.

Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan diajukanlah Proposal Pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi

air bersih sebesar 20 lt/dtk. Pada tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan Instalasi Pengolahan Air tersebut yang berlokasi di Kampung Cambaya, Kelurahan Sungguminasa. Tetapi sangat disayangkan bahwa dengan adanya Instalasi Pengolahan Air yang baru tersebut, instalasi yang lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga unit pengolahan tersebut rusak dan tidak dapat difungsikan lagi.

Pada tahun 1988 oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa.

Karena unit pengelolaan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelola Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U. dengan Nomor: 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 Tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengolahan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi PDAM Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kota Madya Ujung Pandang, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan secara tidak langsung

mengakibatkan pertumbuhan jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa dengan tingkat kapasitas produksi 20 lt/dtk dirasakan tidak lagi mencukupi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1994/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 lt/dtk yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 lt/dtk yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

2. Visi Misi

a. Visi

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan mandiri profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat.

b. Misi

Perusahaan Umum Daerah air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa sebagai Perusahaan Daerah Air Minum akan memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat :

Kualitas : Air yang sehat dan layak

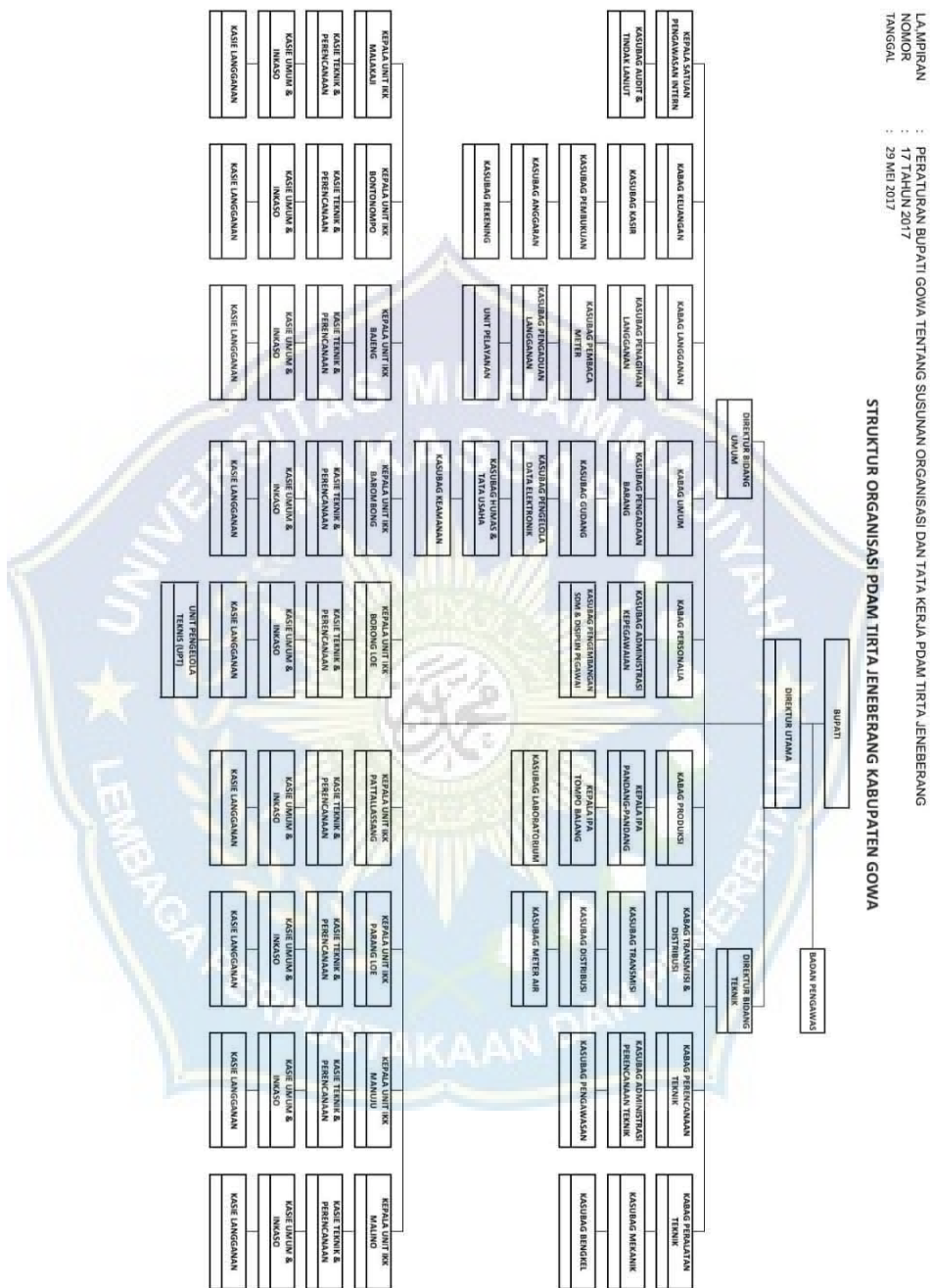
Kuantitas : Debet air yang cukup

Kontinuitas : Mengalirkan air 24 jam operasi

Terjangkau : Harga air dapat dibeli oleh masyarakat serta peningkatan kesejahteraan karyawan yang lebih baik



3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan tentang pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini hanya mengambil 94 responden dan yang menjadi responden yaitu pelanggan dari PDAM Kabupaten Gowa. Karakteristik responden berguna untuk mnguraikan deskripsi identitas responden. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini kemungkinan dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan Pendidikan terakhir.

Untuk memperjelas karakteristik yang dimaksud, maka akan di sajikan tabel mengenai data responden seperti yang di jelaskan sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi 2 jenis yaitu laki-laki dan perempuan, untuk lebih jelasnya maka di sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	56	59,6%
Perempuan	38	40,4%
Total	94	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan table 4.1 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase 59,6 %. Sedangkan sisanya yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %. Jumlah responden dengan jenis laki-laki lebih banyak dibandingkan responden berjenis kelamin perempuan karena pada umumnya konsumen yang terdaftar dalam pelanggan PDAM yaitu kepala rumah tangga dan pada saat dilakukan pendistribusian kuesioner tingkat partisipasi laki-laki lebih tinggi dibandingkan Perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang dihimpun dari 94 responden diperoleh informasi hasil bahwa mayoritas responden berusia antara 31 – 40 sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %, selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah Responden	Presentase
<30	15	16,0%
31-40	38	40,4%
41-50	26	27,7%
51-60	10	10,6%
>60	5	5,3%
Total	94	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat di lihat bahwa responden yang berusia < 30 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase 16 %, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4 %, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 26

responden dengan persentase 27,7 %, responden dengan usia 51-60 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 10 %, responden dengan usia > 60 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 5,3%. dengan usia > 60 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 5,3%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Penyajian responden berdasarkan Pendidikan terakhir di bagi menjadi beberapa kategori :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	10	10,6
SLTP	8	8,5
SLTA	38	40,4
D3/S1	38	40,4
Total	94	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden yang paling dominan yaitu pendidikan terakhir D3/S1 dan SLTA yaitu sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4%. Sedangkan yang paling sedikit yaitu pendidikan terakhir SLTP sebanyak 8 responden dengan persentase 8,5%. Data di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar pelanggan PDAM didominasi oleh pelanggan PDAM yang berpendidikan terakhir D3/S1, dengan uraian sebagai berikut SLTA sebanyak 38 responden dengan persentase 40,4% dan pendidikan terakhir SD sebanyak 10 responden dengan persentase 10,6%. Tingkat Pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan

yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu variabel kualitas pelayanan, kualitas produk air bersih, kepuasan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada tanggal 23 Januari dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi dan visi misi perusahaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang pelanggan yang ada pada Perusahaan Umum daerah Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

a. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 94 responden pada pelanggan PDAM Kabupaten Gowa melalui penyebaran kuesioner, dimana untuk mendapatkan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor sebagaimana pada lampiran. Variabel pada kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui lima indikator yang dibagi menjadi 10 pernyataan. Hasil dari jawaban variabel kualitas pelayanan pelanggan PDAM Kabupaten Gowa dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan		Frekuensi dan presentase										mean
			STS (1)		TS (2)		CS (3)		S (4)		SS (5)		
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	X1.1.1	0	0,00	2	2,13	0	0,00	65	69,15	27	28,72	4,24
		X1.1.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	61	64,89	33	35,11	4,35
2	X1.2	X1.2.1	0	0,00	0	0,00	0	0,00	61	64,89	33	35,11	4,35
		X1.2.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	59,57	38	40,43	4,40
3	X1.3	X1.3.1	0	0,00	0	0,00	0	0,00	50	53,19	44	46,81	4,47
		X1.3.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	81	86,17	13	13,83	4,14
4	X1.4	X1.4.1	0	0,00	0	0,00	0	0,00	48	51,06	46	48,94	4,49
		X1.4.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	54	57,45	40	42,55	4,43
5	X1.5	X1.5.1	0	0,00	0	0,00	1	1,06	66	70,21	27	28,72	4,28
		X1.5.2	0	0,00	0	0,00	2	2,13	55	58,51	37	39,36	4,37
Total Mean												39,15	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan table 4.4 dapat di lihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang di berikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hal ini menandakan bahwa pelanggan PDAM Kabupaten Gowa setuju kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

b. Deskripsi Variabel Kualitas produk Air Bersih (X2)

Variabel kualitas produk air bersih pada penelitian ini diukur melalui 3 (tiga) indikator yang di bagi menjadi 9 pernyataan. Hasil jawaban dari variabel kualitas produk air bersih di jelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Produk Air Bersih

NO	Pernyataan	Frekuensi dan Presentase										mean	
		STS (1)		TS (2)		CS (3)		S (4)		SS (5)			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	X2.1.1	0	0,00	1	1,06	1	1,06	63	67,2	29	30,85	4,28
		X2.1.2	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
		X2.1.3	0	0,00	0	0,00	3	3,19	52	55,32	39	41,49	4,38
2	X2.2	X2.2.1	0	0,00	0	0,00	1	1,06	59	62,77	34	36,17	4,35
		X2.2.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	57	60,64	37	39,36	4,39
		X2.2.3	0	0,00	0	0,00	0	0,00	60	63,83	34	36,17	4,36
3	X2.3	X2.3.1	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
		X2.3.2	0	0,00	0	0,00	1	1,06	65	69,15	28	29,79	4,29
		X2.3.3	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
Total Mean												39,11	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan table 4.5 dapat di lihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang di berikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hal ini menandakan bahwa sebagian besar prlanggan pada PDAM Kabupaten Gowa setuju kualitas produk air bersih dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini di ukur melalui 5 (lima) indikator yang di bagi menjadi 10 pernyataan. Hasil jawaban dari variabel kepuasan pelanggan dijelaskan pada table sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tekait Kepuasan Pelanggan

NO	Pernyataan		Frekuensi dan Presentase										mean
			STS (1)		TS (2)		CS (3)		S (4)		SS (5)		
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	Y1.1	0	0,00	0	0,00	2	2,13	60	63,83	32	34,04	4,32
		Y1.2	0	0,00	1	1,06	2	2,13	66	70,21	25	26,60	4,22
2	Y2	Y2.1	0	0,00	0	0,00	1	1,06	56	59,57	37	39,36	4,38
		Y2.2	0	0,00	0	0,00	1	1,06	53	56,38	40	42,55	4,41
3	Y3	Y3.1	0	0,00	0	0,00	2	2,13	53	56,38	39	41,49	4,39
		Y3.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	53	56,38	41	43,62	4,44
4	Y4	Y4.1	0	0,00	0	0,00	8	8,51	56	59,57	30	31,91	4,23
		Y4.2	0	0,00	0	0,00	4	4,26	64	68,09	26	27,66	4,23
5	Y5	Y5.1	0	0,00	0	0,00	1	1,06	66	70,21	27	28,72	4,28
		Y5.2	0	0,00	0	0,00	2	2,13	55	58,51	37	39,36	4,37
Total Mean												43,29	

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan table 4.6 dapat di lihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang di berikan oleh peneliti mayoritas responden berada dalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.

Hal ini menandakan bahwa sebagian besar prlanggan pada PDAM Kabupaten Gowa setuju kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih dapat memberikan kepuasan kepada pelnggan.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Kuesioner dikatakan valid jika r hitung > dari r tabel.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan		Person Corelation	sig	Keterangan
			r-hitung		
X1	X1.1	X1.1.1	0,618	0,000	Valid
		X1.1.2	0,608	0,000	Valid
	X1.2	X1.2.1	0,622	0,000	Valid
		X1.2.2	0,747	0,000	Valid
	X1.3	X1.3.1	0,741	0,000	Valid
		X1.3.2	0,567	0,000	Valid
	X1.4	X1.4.1	0,773	0,000	Valid
		X1.4.2	0,734	0,000	Valid
	X1.5	X1.5.1	0,498	0,000	Valid
		X1.5.2	0,499	0,000	Valid
X2	X2.1	X2.1.1	0,408	0,000	Valid
		X2.1.2	0,533	0,000	Valid
		X2.1.3	0,617	0,000	Valid
	X2.2	X2.2.1	0,595	0,000	Valid
		X2.2.2	0,612	0,000	Valid
		X2.2.3	0,471	0,000	Valid
	X2.3	X2.3.1	0,765	0,000	Valid
		X2.3.2	0,613	0,000	Valid
		X2.3.3	0,765	0,000	Valid
Y	Y1	Y1.1	0,528	0,000	Valid
		Y1.2	0,310	0,002	Valid
	Y2	Y2.1	0,609	0,000	Valid
		Y2.2	0,610	0,000	Valid
	Y3	Y3.1	0,521	0,000	Valid
		Y3.2	0,721	0,000	Valid
	Y4	Y4.1	0,541	0,000	Valid
		Y4.2	0,588	0,000	Valid
	Y5	Y5.1	0,634	0,000	Valid
		Y5.2	0,706	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 2

Tabel 4.7 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel kualitas

pelayanan, kualitas produk air bersih dan kepuasan pelanggan yang diteliti, berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,2028.

b. Uji Reliabilitas

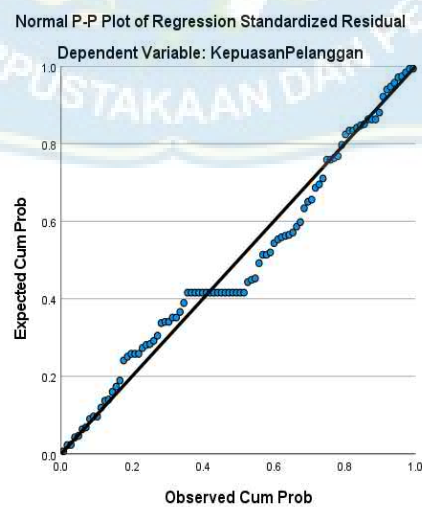
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	839	10	Reliabel
Kualitas Produk Air Bersih (X2)	775	9	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	773	10	Reliabel

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa gambaran data sebenarnya mengikuti garis normalitas maka dapat disimpulkan model regresi memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.552	1.812	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Produk Air Bersih	.552	1.812	Tidak Terjadi Multikolinearitas

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Lampiran 4

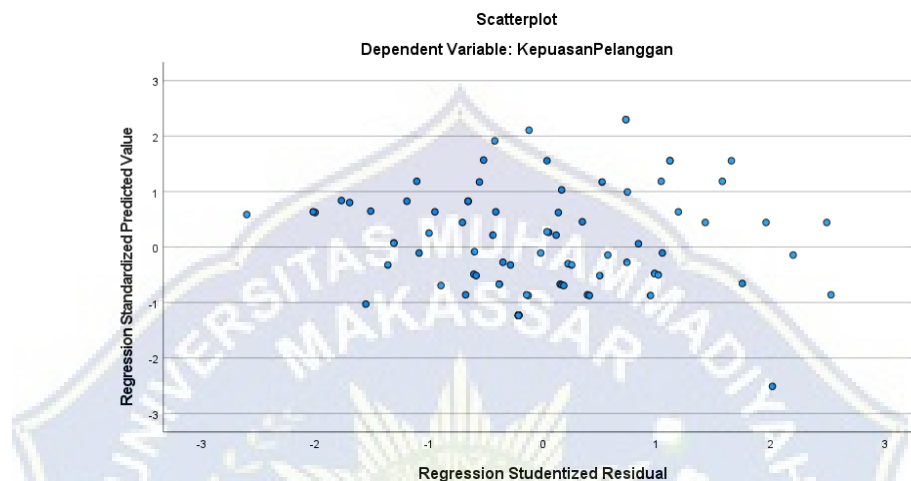
Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016).

- 1) Jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance < 0,01, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan Variabel kualitas produk air bersih (X2) tidak mengandung gejala

multikolinearitas karena nilai Tolerance $0,552 > 0,01$ dan nilai VIF $1,812 < 10$. Maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas



Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas

Sumber : Lampiran 4

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian sebelumnya terhadap pernyataan analisis klasik dasar regresi menunjukkan bahwa variabel-variabel yang terlibat memenuhi pernyataan dan asumsi klasik. Penelitian ini akan dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikan dan menginterpretasikan model regresi linear berganda.

Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Variabel	Variabel Terikat	B	Beta	t	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	0,449	0,468	5,326	0,00	Hipotesis Diterima
Kualitas Produk Air Bersih	Kepuasan Pelanggan	0,420	0,387	4,396	0,00	Hipotesis Diterima
R = 0,782	Sig = 0,000					
R Square = 0,612						
F = 71,630						

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupten

Gowa maka diperoleh persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = (7.311) + 0,449X_1 + 0,420X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas Produk Air Bersih

6. Hasil Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam merangka variabel-variabel terkait pengujian melalui uji-t adalah dengan t_{hitung} dan t_{tabel} pada derajat signifikansi.

Berdasarkan hasil yang di tunjukkan pada tabel di atas dapat di lihat yaitu pada nilai t, di peroleh pada lampiran yaitu:

- 1) Untuk variabel (X_1) kualitas pelayanan di peroleh t hitung 5,326 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($5,326 > 0,2028$) dengan tingkat signifikan 0,00 yang berarti H_1 diterima. Dengan demikian, maka hipotesis pertama penilaian ini terbukti artinya ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
- 2) Untuk variabel X_2 kualitas produk air bersih di peroleh t hitung = 4,396 lebih besar dari t tabel = 0,2028 ($4,396 > 0,2028$) dengan tingkat signifikansi 0,00 yang berarti H_2 diterima. Dengan demikian, maka hipotesis ke dua penelitian ini terbukti artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

b) Uji Model (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang di bangun menggambarkan fakta atau dapat di generalisasikan.

Berdasarkan nilai R Square = 61,2 % model menggambarkan fakta di tempat penelitian, sementara sisanya sebesar 38,8 % merupakan keterbatasan alat ukur serta eror peneliti dalam mengungkapkan fakta.

C. Analisis dan Interpretasi Data (Pembahasan)

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan dengan indikator bukti lingsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan indikator mutu pelayanan, mutu produk, harga, waktu penyerahan dan keamanan. Dengan demikian maka hipotesis pertama di terima, koefisien pengaruh bertanda positif di sebabkan karena tingginya tingkat hubungan pelanggan dengan perusahaan secara personal sehingga pelanggan dapat menggunakan fasilitas PRUMDA secara maksimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu mengatasi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga di buktikan dari hasil tanya jawab atau wawancara yang di berikan peneliti terhadap responden untuk mengetahui lebih dalam pendapat yang pelanggan berikan terhadap perusahaan di mana hasil wawancara yang di dapatkan peneliti yaitu responden memberikan tanggapan yang sangat baik bagi perusahaan (pegawai) dalam hal kualitas pelayanan, seperti dalam lingkungan kualitas pelayanan adanya pelayanan dalam perusahaan yang memastikan keamanan dan keberlangsungan pelayanan air bersih, penilaian resiko manajemen yang diberikan perusahaan memberikan informasi yang memadai terkait resiko manajemen dan tindakan yang diambil guna mengurangi dan menghindari resiko yang akan terjadi dalam perusahaan. Selain itu, informasi dan komunikasi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat

mengenai jadwal pemeliharaan ataupun perbaikan pipa air serta sistem monitoring yang efektif dan dapat memantau konsumsi air masyarakat. Hal inilah yang memberikan kepuasan bagi para pelanggan sehingga dapat meningkatkan penghasilan yang lebih tinggi bagi perusahaan serta meningkatkan kepercayaan bagi pelanggan air minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bella Angelica Chandra dan Megawati, 2022) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel kualitas pelayanan (X1), berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang. Uji model (uji-f) menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Brasserie resto di kota Palembang.

2. Pengaruh Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk air bersih dengan indikator kekeruhan, sisa chlor dan kandungan bakteri berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian maka hipotesis pertama di terima, koefisien berpengaruh bertanda positif di sebabkan karena adanya kualitas produk air bersih yang baik bagi pelanggan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk air bersih ini maka akan berdampak pada kepuasan bagi pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Tirta I Manoy, Lisbeth Mananeke, Rotinsulu J Jorie, 2021) memaparkan bahwa bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada CV Ake Maumbi. CV Ake Maumbi meningkatkan dan tetap

menjaga kualitas produk disaat mulai bermunculan pesaing baru sejenis sehingga dapat menyakinkan dan memberikan bukti bahwa persepsi pelanggan sesuai yang diharapkan. Selain itu juga perlu menjaga terjaminnya kualitas rasa, warna, dan kebersihan dari air Ake.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di ketahui dan di buktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di ketahui dan di buktikan bahwa variabel Kualitas Produk Air Bersih berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang di lakukan dan merujuk pada kesimpulan penelitian di atas maka dapat di berikan saran sebagai berikut

1. Bagi Pimpinan Kantor

Diharapkan agar pimpinan Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan para pegawai terhadap pelanggan dan kualitas produk air bersih agar terus meningkatkan citra yang ada pada perusahaan. Selain itu, disarankan pemimpin juga memperhatikan factor lain yang mempengaruhi kualitas

pelayanan dan kualitas produk air bersih seperti memberikan pelayanan yang baik dan kontroling yang efektif terhadap air yang di salurkan ke masyarakat.

2. Bagi Pelanggan

Diharapkan mampu memberikan ide-ide bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan tahu apa yang di keluhkan oleh para pelanggan dan segera melakukan evaluasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti atau kalangan akademisi lainnya, karena tingkat generalisasi penelitian ini hanya 61,2 % maka peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah indikator dari masing masing variabel penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad , & M. (2010). Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik. In Yogyakarta: *Rangkang Education*.
- Arianto, Nurmin, & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3.2.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian : Suatu Pengantar Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arukonto S. (2006). In *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (p. Jakarta: Rineka Cipta.).
- Aryani D. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Tidak diterbitkan. Universitas Hasanuddin: Makassar*. .
- Candra, Angelica, B., & Megawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Brasserie Resto di Kota Palembang 2021–2022. *Publikasi Riaet Mahasiswa Manajemen* 4.1, 36-42.
- Dedi, Asep, & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springsresortciater. *Jurnal Sains Manajemen* 4.1, 18-25.
- Gasprsz. (2004). *Production Planning and Inventory Control*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghojali, T, & Garvin. (2011). *Kualitas Produk: Alat Strategi yang penting*. Jakarta : Free Press.
- Haryatmoko. (20011). *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.
- Ibrahim,A. (2008). *Teori Dan Konsep Pelayanan Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indonesia, D. K. (2010). *Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menker/Per/V/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*. Jakarta: D-epkes RI.
- Izzuddin, Ahmad, & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 6.1, 72-78.

- Kanaf, Yerison, J., Irawati, I., & Halimah, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintah* 8.2, 744-755.
- Kolter, & Armstrong. (2012). Edisi 13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga. In *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.
- LAN. (2004). *System Administrasi Negara Kesatua Republik Indonesia*. (SANKRI) BUKU 3. Jakarta:LAN.
- Lupoyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsyar, A. (2003). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 81-90.
- Mandasari, A. (2014).). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Negara, Vol 4(2)*. .
- Manoy, I, T., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Ake Maumbi. *Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 9.4, 314-324.
- Prabowo, F. I., Keke, Y., & Istidjab, B. (2021). Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembelian konsumen di pt sarana bandar logistik. *jurnal manajemen pemasaran, 15(2)*, 75-82.
- Rafli. (2021).). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan. *Di akses pada <https://repository.uin>*.
- Rahmayanti. (2013). *Manajemen Pelayanan*. . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ritonga, Muharram, H., Pane, D. N., & Rahma, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jumant* 12.2, 30-44 .
- Sabariah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada PT. PLN . *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3(3)* , 1211-1221.
- Sari, Fitriani, R., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruputLapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7.1, 1801-1812.
- Sari, Subakti, C. G., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi

Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3.4, 396-404.

Sinambela, .L. P. (2020). Penelitian kuantitatif. *PRISKOM (Jurnal Pengembangan Manajemen, Bisnis, Keuangan Dan Perbankan)* Vol 4, 21-36.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitas dan R&D*: Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*: Cetakan Ke-24. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Mtode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R Dan D*. Bandung Alfabeta.



LAMPIRAN



Lampiran 1 Koesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.”** Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menghasilkan penelitian yang saya lakukan.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

wahyuni

A. Identitas Responden

Berilah tanda (✓) di kolom yang tersedia pada pernyataan tentang karakteristik responden di bawah ini:

1. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/>	Laki-laki
<input type="checkbox"/>	perempuan

2. Usia :Tahun

3. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/>	SD
<input type="checkbox"/>	SLTP
<input type="checkbox"/>	SLTA
<input type="checkbox"/>	D3/S1

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, cukup dengan membubuhkan tanda "✓" di tengah-tengah kotak yang disediakan. Jawaban tersebut dianggap yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Jika terjadi kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda "✓" pada kolom yang sesuai.

Semua pernyataan yang ada, mohon diharapkan dijawab tanpa ada satupun yang dikosongkan.

Keterangan Jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Pelayanan

a. Bukti langsung

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Bangunan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa bersih dan nyaman					
2.	Ruangan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa bersih dan rapih					

b. Keandalan

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan					
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan					

c. Daya tanggap

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Kemampuan pegawai cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
2.	Pegawai memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing pelanggan					

d. Jaminan

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1..	Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
2.	Pegawai selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan.					

e. Empati

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai merasakan apa yang di rasakan pelanggan					
2.	Pegawai bersikap ramah kepada pelanggan					

2. Kualitas Produk Air Bersih

a. Kekeruhan

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Air yang di salurkan PDAM tidak berwarna atau air jernih					
2.	Air yang di salurkan PDAM tidak memiliki rasa					
3.	Air yang di salurkan PDAM tidak berbau					

b. Sisa chlor

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Air PDAM tidak tercemar dengan zat-zat kimia atau mineral yang berbahaya					
2.	Air PDAM layak di konsumsi dengan baik					
3.	Air PDAM tidak memiliki mineral yang berbahaya					

c. Kandungan bakteri

	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Air yang di salurkan PDAM terhindar dari kontaminasi bakteri					
2.	Air PDAM aman dan sesuai standar					
3.	Tidak memiliki kandungan bakteri aktif dalam air					

3. Kepuasan pelanggan

a. Mutu pelayanan

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Pegawai memenuhi dengan baik kebutuhan pelanggan					
2.	Pegwa cepat merespon atau menanggapi keluhan masyarakat					

b. Mutu produk

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Air tidak memiliki kandungan zat-zat kimia					
	Air tidak memiliki kandungan bakteri					

c. Harga

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Penyesuaian penggunaan air dengan harga					
2..	Tarif yang dikenakan sesuai dengan kualitas air					

d. Waktu

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Mengerjakan pengaduan pelanggan sesuai dengan waktu yang sdah di sepakati					
2.	Tidak menunda pekerjaan pengadaun dari pelanggan					

e. Keamanan

No	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Memiliki jaminan keamanan untuk komsumsi					
2.	PDAM memberikan informasi mengenai kualitas air					

Lampiran 2 Validitas Dan Reliabilitas

Correlations

		Kualitas Pelayanan
X1.1.1	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.1.2	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.2.1	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.2.2	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.3.1	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.3.2	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.4.1	Pearson Correlation	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.4.2	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.5.1	Pearson Correlation	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
X1.5.2	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94

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

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

Correlations

	Kualitas Produk Air Bersih
X2.1.1 Pearson Correlation	.408**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.1.2 Pearson Correlation	.533**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.1.3 Pearson Correlation	.617**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.2.1 Pearson Correlation	.595**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.2.2 Pearson Correlation	.612**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.2.3 Pearson Correlation	.471**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.3.1 Pearson Correlation	.765**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.3.2 Pearson Correlation	.613**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94
X2.3.3 Pearson Correlation	.765**
Sig. (2-tailed)	.000
N	94

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

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

Correlations

		Kepuasan Pelanggan
Y1.1	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y1.2	Pearson Correlation	.310**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	94
Y2.1	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y2.2	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y3.1	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y3.2	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y4.1	Pearson Correlation	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y4.2	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y5.1	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Y5.2	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94

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

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

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	94	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	94	100.0

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

Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	10

Kualitas Produk Air Bersih (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	9

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	10

Lampiran 3 Distribusi Frekuensi

Frequency Table

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - laki	56	51.4	59.6	
Valid Perempuan	38	34.9	40.4	100.0
Total	94	86.2	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30	15	13.8	16.0	16.0
31 - 40	38	34.9	40.4	56.4
41 - 50	26	23.9	27.7	84.0
51 - 60	10	9.2	10.6	94.7
> 60	5	4.6	5.3	100.0
Total	94	86.2	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	10	9.2	10.6	10.6
SLTP	8	7.3	8.5	19.1
SLTA	38	34.9	40.4	59.6
D3/S1	38	34.9	40.4	100.0
Total	94	86.2	100.0	

Frequencies

Statistics

	X1.1. 1	X1.1. .2	X1.2. 1	X1.2. 2	X1.3. 1	X1.3. 2	X1.4. 1	X1.4. 2	X1.5. .1	X1.5. 2
N Valid	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.24	4.35	4.35	4.40	4.47	4.14	4.49	4.43	4.28	4.37

Statistics

		X2.1. 1	X2.1. 2	X2.1. 3	X2.2. 1	X2.2. 2	X2.2. 3	X2.3. 1	X2.3. 2	X2.3. 3
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.28	4.35	4.38	4.35	4.39	4.36	4.35	4.29	4.35

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Y4.1	Y4.2	Y5.1	Y5.2
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.32	4.22	4.38	4.41	4.39	4.44	4.23	4.23	4.28	4.37

Frequencies

X1.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	4	65	69.1	69.1	71.3
	5	27	28.7	28.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

X1.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	61	64.9	64.9	64.9
	5	33	35.1	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

X1.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	61	64.9	64.9	64.9
	5	33	35.1	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

X1.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	56	59.6	59.6	59.6
5	38	40.4	40.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	50	53.2	53.2	53.2
5	44	46.8	46.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	81	86.2	86.2	86.2
5	13	13.8	13.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	48	51.1	51.1	51.1
5	46	48.9	48.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	54	57.4	57.4	57.4
5	40	42.6	42.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	66	70.2	70.2	71.3
5	27	28.7	28.7	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X1.5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	55	58.5	58.5	60.6
5	37	39.4	39.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	1	1.1	1.1	2.1
4	63	67.0	67.0	69.1
5	29	30.9	30.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	57	60.6	60.6	62.8
5	35	37.2	37.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.2	3.2	3.2
4	52	55.3	55.3	58.5
5	39	41.5	41.5	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	59	62.8	62.8	63.8
5	34	36.2	36.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	57	60.6	60.6	60.6
5	37	39.4	39.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	60	63.8	63.8	63.8
5	34	36.2	36.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	57	60.6	60.6	62.8
5	35	37.2	37.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	65	69.1	69.1	70.2
5	28	29.8	29.8	100.0
Total	94	100.0	100.0	

X2.3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	57	60.6	60.6	62.8
5	35	37.2	37.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	60	63.8	63.8	66.0
5	32	34.0	34.0	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	2	2.1	2.1	3.2
4	66	70.2	70.2	73.4
5	25	26.6	26.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	56	59.6	59.6	60.6
5	37	39.4	39.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	53	56.4	56.4	57.4
5	40	42.6	42.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	53	56.4	56.4	58.5
5	39	41.5	41.5	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	53	56.4	56.4	56.4
5	41	43.6	43.6	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	8.5	8.5	8.5
4	56	59.6	59.6	68.1
5	30	31.9	31.9	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.3	4.3	4.3
4	64	68.1	68.1	72.3
5	26	27.7	27.7	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.1	1.1	1.1
4	66	70.2	70.2	71.3
5	27	28.7	28.7	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Y5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.1	2.1	2.1
4	55	58.5	58.5	60.6
5	37	39.4	39.4	100.0
Total	94	100.0	100.0	

Lampiran 4 Analisis Regresi dan Uji Asumsi

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.603	1.888

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Air Bersih, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	510.787	2	255.393	71.630	.000 ^b
Residual	324.458	91	3.565		
Total	835.245	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk Air Bersih, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.311	3.018		2.422	.017
1 Kualitas Pelayanan	.449	.084	.468	5.326	.000
Kualitas Produk Air Bersih	.420	.096	.387	4.396	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Asumsi Klasik

Coefficients^a

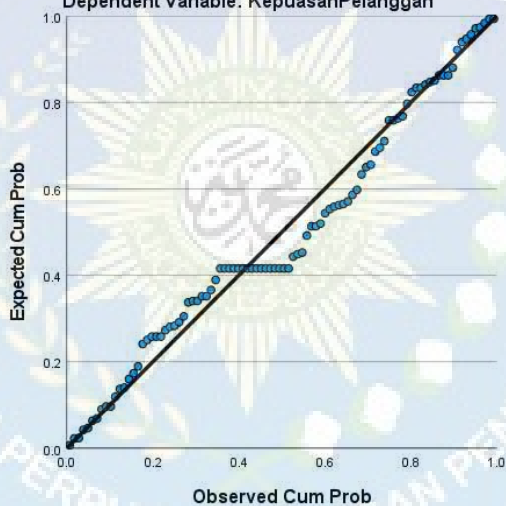
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.552	1.812
	Kualitas Produk Air Bersih	.552	1.812

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts

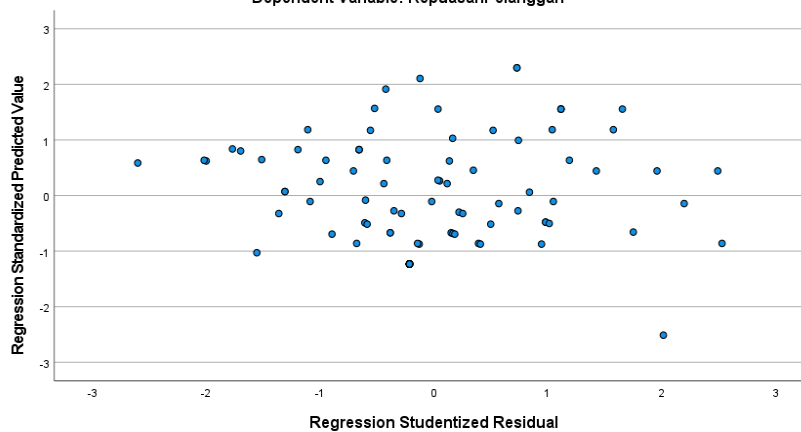
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KepuasanPelanggan



Scatterplot

Dependent Variable: KepuasanPelanggan



Lampiran 5 Persuratan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 63/05/A.2-II/I/45/2024 Makassar, 26 Januari 2024

Lamp :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Wahyuni

Stambuk : 105721124920

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Dekan.



Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3518/05/C.4-VIII/I/1445/2024

29 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

17 Rajab 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 63/05/A.2-II/I/45/2024 tanggal 26 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : WAHYUNI

No. Stambuk : 10572 1124920

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Februari 2024 s/d 1 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761



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.sulseprov.go.id> Email : ptsp@sulseprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **2185/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Gowa
Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3518/05/C.4-VIII/I/1445/2024 tanggal 29 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **WAHYUNI**
Nomor Pokok : 105721124920
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Februari s/d 01 April 2024**

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 30 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

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



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111 Website: dpmpstp.gowakab.go.id email: perizinan.kab.gowa@gmail.com

Nomor : 503/136/DPM-PTSP/PENELITIAN/II/2024
Lampiran :
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

KepadaYth.
Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta
Jeneberang Kabupaten Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor: 2185/S.01/PTSP/2024 tanggal 30 Januari 2024 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : WAHYUNI
Tempat/Tanggal Lahir : Calimpo / 3 Maret 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Pokok : 105721124920
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Calimpo

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa"

Selama : 1 Februari 2024 s/d 1 April 2024
Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa;
2. Penelitian tidak menyimpang dari surat yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Surat Keterangan akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

Diterbitkan di Sungguminasa, tanggal : 31 Januari 2024

Ditandatangani secara elektronik Oleh:
a.n. Bupati Gowa
Kepala DPMPSTP Kabupaten Gowa,



H.INDRA SETIAWAN ABBAS.S.Sos.M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda
Np : 1972.10.26.199303.1.003

Tembusan Yth:
1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
3. Arsip





**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
"TIRTA JENEBERANG"
KABUPATEN GOWA**



Jl. Tirta Jeneberang No. 17 Telp. (0411) 8220242 Email. perumdatirtajeneberang@gmail.com

K e p a d a
Yth. Ketua LP3M UNISMUH
Makassar

Di -
Makassar

Nomor : UM.086/PTJ-GW/II/2024
Perihal : Penelitian

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat izin penelitian nomor : 503/136/DPM-PTSP/PENELITIAN/1/2024 Tanggal 30 Januari 2024 atas nama Sebagai berikut :

Nama : WAHYUNI
Tempat/Tanggal Lahir : Calimpo / 3 Maret 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Pokok : 1057211249220
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Calimpo
Judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA"

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian, sesuai dengan disiplin ilmu yang di miliknya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 1 Februari 2024

Direktur Utama,
Direktur Bidang Umum

Pongkor Aco, SE
NIK : 223 980 002

Lampiran 6 Lembar Kontrol Validasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra Lt. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUANTITATIF

NAMA MAHASISWA		WAHYUNI		
NIM		105721124920		
PROGRAM STUDI		MANAJEMEN		
JUDUL SKRIPSI		PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Andi Mappatempo, SE.MM.		
NAMA PEMBIMBING 2		Syarthini Indrayani, SE., M.Si		
NAMA VALIDATOR		ASRIANI HASAN, SE., M.SC.		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	30/04/24	OK (Menggunakan Kuisisioner)	
2	Sumber data (data sekunder)	30/04/24	Menggunakan Data Primer	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	30/04/24	OK (File yang dikumpulkan berupa data Excel)	
4	Hasil Statistik deskriptif	30/04/24	OK	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	30/04/24	OK	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	30/04/24	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Uji Normalitas selain menggunakan grafik Normal P-P Plot (misalnya menggunakan Uji Kolmogorov- Smirnov, uji shapiro wilk dan beberapa uji normalitas lainnya (pilih salah satu)) - Revisi tabel hasil uji Multikolinieritas (Angka dituliskan secara lengkap dan jangan copy tabel dari SPSS) - Tambahkan Uji Heteroskedastisitas selain menggunakan grafik Scatter Plot (misalnya menggunakan Uji Glesjer, Uji Park dan beberapa Uji heteroskedastisitas lainnya (pilih salah satu)) 	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	30/04/24	- Revisi Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Hasil Uji Parsial (Uji-T), Hasil Uji Kofisien Determinasi (angka dituliskan secara lengkap dan tidak dicopy paste dari SPSS)	
8	Hasil interpretasi data	30/04/24	OK	
9	Dokumentasi	30/04/24	OK	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK**

NAMA MAHASISWA	WAHYUNI			
NIM	105721124920			
PROGRAM STUDI	Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar			
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa			
NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Andi Mappatempo, SE.MM. *			
NAMA PEMBIMBING 2	Syarthini Indrayani, SE., M.SI			
NAMA VALIDATOR	Sherry Adelia S.E, M.Mktg			
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	*Paraf
1	Abstrak	13 Juni 2024	-	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui



Lampiran 7 Dokumentasi







Lampiran 8 Hasil Turnitin

BAB I Wahyuni 105721124920

ORIGINALITY REPORT

5%	4%	3%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Merry Meilany. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA SUBARAK KECAMATAN GUNUNG SAHILAN KAMPAR", SHARING: JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS, MANAGEMENT AND BUSINESS, 2023 Publication	2%
2	journal.uny.ac.id Internet Source	1%
3	id.scribd.com Internet Source	1%
4	insanpelajar.com Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



BAB II Wahyuni 105721124920

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uns.ac.id Internet Source	7%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
3	repository.ummat.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	Ni Made Maria Magdalena, Saortua Marbun. "PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA YAMUNA PASTRY", Journal Research of Management, 2022 Publication	1%
8	www.slideshare.net Internet Source	

		1%
9	ejournal.stitpn.ac.id Internet Source	<1%
10	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
11	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%
12	docplayer.info Internet Source	<1%
13	cansliaranta.blogspot.com Internet Source	<1%
14	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1%
15	doaj.org Internet Source	<1%
16	Putri Wulandari, Yunni Susanty. "Strategi Pengembangan Model Inovasi "Mepeling" Akta Kelahiran di Kota Bandung", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2018 Publication	<1%
17	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%

18 Zaleha Ulfa, Dessy Hermawan, Riyanti Riyanti, Koidar Amirus, Nurhalina Sari. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung", Malahayati Nursing Journal, 2022
Publication <1%

19 idoc.pub
Internet Source <1%

20 id.scribd.com
Internet Source <1%

21 repository.iainpalopo.ac.id
Internet Source <1%

22 repository.uinfasbengkulu.ac.id
Internet Source <1%

23 repository.ub.ac.id
Internet Source <1%

24 blogartikel1.blogspot.com
Internet Source <1%

25 id.123dok.com
Internet Source <1%

26 konsultasiskripsi.com
Internet Source <1%

27 www.adscientificindex.com
Internet Source <1%

28

blog-pariwisata.blogspot.com
Internet Source

<1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



BAB III Wahyuni 105721124920

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.unpand.ac.id

Internet Source

3%

2

www.jipb.stpbipress.id

Internet Source

2%

3

repository.fisip-untirta.ac.id

Internet Source

2%

4

presiding.unipma.ac.id

Internet Source

2%

5

repo.itera.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



BAB IV WahyuNi 105721124920

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

6%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BAB V Wahyuni 105721124920

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.umm.ac.id

Internet Sources

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches





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 : Wahyuni

Nim : 105721124920

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	2 %	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, 12 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



RIWAYAT HIDUP



Wahyuni, panggilan Uni lahir di Calimpo pada tanggal 03 Maret 2002 dari pasangan suami istri Bapak Ruslang dan Ibu Sahari. Peneliti adalah anak pertama dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Dusun Calimpo, Desa Lamakkaraseng, Kecamatan Ulaweng, Kabupaten Bone

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 133 Lamakkaraseng lulus tahun 2014. SMPN 1 Ulaweng lulus tahun 2017, SMA Negeri 15 Bone lulus tahun 2020, dan mulai mengikuti program studi 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 Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar