

## ABSTRAK

**RAHMAT HERMAN. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Buyung Romadhoni dan Sherry Adelia Natsir Kalla**

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskripsi kuantitatif yang bertujuan mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan pada penelitian yaitu dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 94 responden dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang diolah melalui bantuan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Versi 27*.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji t yang telah diperoleh pada variabel Untuk variabel (X1) terhadap variabel (Y) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai yang diperoleh  $4,396 > 0,202$  dan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,001$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$   $0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dari nilai yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) terhadap variabel (Y) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Berdasarkan pada hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji t yang diperoleh pada variabel (X2) terhadap variabel (Y) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai yang diperoleh  $9,723 > 0,202$  dan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,001$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dari nilai yang diperoleh ini dapat disimpulkan bahwa variabel (X2) terhadap variabel (Y) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

**KATA KUNCI :** *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

**RAHMAT HERMAN. 2024. *The Influence of Product and Service Quality on Customer Satisfaction at Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency. Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Buyung Romadhoni and Sherry Adelia Natsir Kalla.***

*This research is a quantitative descriptive study aimed at understanding and analyzing the Influence of Product and Service Quality on Customer Satisfaction at the Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency. The methods used in the research include observation, questionnaires, and documentation. The population and sample used in this study consist of 94 respondents, with data analysis performed using multiple linear regression analysis processed with the aid of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 27 software.*

*Based on the results of this study, the t-test results obtained for variable (X1) against variable (Y) show that the t-value is greater than the t-table value, with a calculated value of  $4.396 > 0.202$  and a significance value of 0.001, which is less than the alpha value of 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). From these values, it can be concluded that variable (X1) has a positive and significant effect on variable (Y) at the Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency. Similarly, the t-test results for variable (X2) against variable (Y) show that the t-value is greater than the t-table value, with a calculated value of  $9.723 > 0.202$  and a significance value of 0.000, which is less than the alpha value of 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). From these values, it can be concluded that variable (X2) has a positive and significant effect on variable (Y) at the Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency.*

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Costumer Satisfaction*