

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**



**RAHMAT HERMAN  
105721130420**

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

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:  
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTA JENEBERANG  
KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**RAHMAT HERMAN**  
**NIM: 105721130420**

***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  
MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**"Miliki impian yang tinggi, sebab impian akan membangkitkan motivasi kamu untuk bertindak."**

### **PERSEMBAHAN**

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

**Skripsi ini saya persembahkan untuk bapak dan ibu yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya.**

### **PESAN DAN KESAN**

#### **PESAN**

**"Pesan dan harapkan agar Universitas Muhammadiyah Makassar ke depannya masih terus menjadi kampus terbaik untuk mahasiswanya dengan fasilitas yang bagus juga."**

#### **KESAN**

**"Selama kurang lebih 4 tahun saya kuliah di sini, saya mendapatkan ilmu dan pengalaman berharga. Dibantu dengan dukungan serta bimbingan para dosen yang baik dan juga profesional. Jadi saya bisa lulus dengan nilai yang memuaskan."**



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

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*



**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Daerah  
(PDAM) Tirta Jenoberang Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : **RAHMAT HERMAN**

No. Stambuk/ NIM : 105721130420

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Perguruan Tinggi : **Universitas Muhammadiyah Makassar**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan  
panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 31 Agustus 2024 di Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Makassar.

Makassar, 14 September 2024

Menyetujui

Pembimbing I

**Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si**  
NIDN : 0028087801

Pembimbing II

**Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., MK.tg**  
NIDN : 0916018603

Mengetahui

Ketua Program Studi

**Nasrullah, SE., MM.**  
NBM: 1151132



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



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

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Rahmat Herman, Nim: 105721130420 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0013/SK-Y/61201/091004/2024, Tanggal 10 Rabiul Awal 1446 H / 14 September 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 10 Rabiul Awal 1446 H  
14 September 2024 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Dr.Ir.H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., I.P.U (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si. (.....)  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekertaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc. (.....)  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.M (.....)  
2. Dr. Siti Aisyah, S.E., M.M (.....)  
3. Dr. Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak.CA.CSP (.....)  
4. Aulia, S.IP., M.Si (.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**

**NBM : 651 507**



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

*Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar*



**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rahmat Herman**  
No. Stambuk / Nim : 105721130420  
Program studi : **Manajemen**  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi ini saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 10 Rabiul Awal 1446 H  
14 September 2024 M

Yang Membuat Pernyataan,



**Rahmat Herman**  
**NIM: 105721130420**

Diketahui Oleh:



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
**NBM: 651.507**

Ketua Program Studi  
  
**Nasrullah, SE., MM.**  
**NBM: 1151132**

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

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

Nama : Rahmat Herman  
NIM : 105721130420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten  
Gowa**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 14 September 2024

Yang Membuat Pernyataan,



**Rahmat Herman**  
**NIM: 105721130420**

## 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 Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum Daerah (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 **HERMAN HASYIM** dan Ibu **HJ. LUTFIAH, S.Pd** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta 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 Dr.Ir.H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., I.P.U, 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. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., MK.tq selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga ujian Skripsi.
6. Bapak Ismail rasulong, 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 Herman dan Ibu saya Lutfiah yang senantiasa memberikan do`a, perhatian dan semangat dalam menempuh pendidikan hingga proses penyelesaian tugas akhir ini.

10. Pimpinan dan staf pada Perusahaan Air Minum Daerah (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 yang senantiasa memberikan bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
12. Terima kasih kepada teman-teman atas segala bantuannya, sebagai tempat bertukar pikiran, sebagai tempat bercerita, tempat menghilangkan rasa penat dan lelah.
13. Terima kasih kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberi semangat dan dukungannya serta waktu luangnya dalam membantu pengerjaan tugas akhir ini.

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, Juli 2024

**Penulis**

**Rahmat Herman**

## 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*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Manajemen Pemasaran.....	6
2. Kualitas Produk.....	8
3. Kualitas Layanan.....	10
4. Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	14

C. kerangka Pikir .....	21
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Jenis dan Sumber Data .....	24
D. Populasi dan Sampel .....	24
E. Metode Pengumpulan Data .....	26
F. Definisi Operasional Variabel .....	27
G. Metode Analisis Data .....	28
H. Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
B. Hasil penelitian .....	38
C. Pembahasan .....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Skor Jawaban .....	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4. 4 Analisis Hasil Interpretasi Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	41
Tabel 4. 5 Analisis Hasil Interpretasi Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4. 6 Analisis Hasil Interpretasi Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan .	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas X2.....	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir .....	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas .....	46
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Saat ini, kita mempunyai akses terhadap media informasi melalui media khusus yang disediakan oleh berbagai perusahaan, dan kita juga dapat memberikan wadah kebebasan berpendapat. Penting juga bagi perusahaan untuk menggunakan media ini untuk meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya, hal ini tentunya juga meningkatkan kualitas perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah ekspresi langsung dan impersonal dari preferensi atau kekecewaan seseorang setelah suatu produk atau jasa dibandingkan dengan apa yang mereka terima dan harapkan. Akibatnya nama perusahaan menjadi buruk di mata konsumen, dan mereka yang tidak mengenal perusahaan tersebut cenderung tidak “tinggal” bersama perusahaan tersebut. Meskipun hal ini sangat penting, namun banyak perusahaan yang merasa sangat sulit untuk melihat dan mengukur seberapa tidak puas, kurang puas, puas atau sangat puasnya pelanggan mereka terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan. Sulit ditentukan, karena kepuasan (pelanggan) sangat subjektif, tergantung orangnya, mood saat membeli, selera mudah berubah, dan lain-lain. Selain itu, setiap orang tentunya memiliki ekspektasi dan pengalaman yang berbeda-beda terhadap suatu produk atau jasa yang sama. Pelanggan merupakan hal penting dalam perusahaan, perusahaan dapat beroperasi dan berkembang bersama pelanggan.

Perusahaan yang memahami kebutuhan pelanggan selalu layak bertahan di industri ini. Sebaliknya jika perusahaan gagal dalam mengantisipasi kebutuhan yang diinginkan pelanggan, maka suatu saat akan menimbulkan

akibat yang buruk, seperti menurunnya citra perusahaan di mata masyarakat dan kemungkinan terjadinya kebangkrutan. Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sangat bermanfaat karena pada dasarnya kedudukan perusahaan bergantung pada pelanggan. Apabila pelanggan menyampaikan protes atau keluhan atas ketidakpuasannya terhadap pelayanan, hal ini hendaknya menjadi informasi tidak langsung kepada perusahaan sebagai acuan untuk memperbaiki kekurangan dalam pelayanan.

Kepuasan pelanggan, manfaat materi (penyajian langsung), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (garansi) dan empati (empathy) dipengaruhi oleh beberapa faktor. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya melihat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu daya tanggap dan empati. (Rangkuti, 2016) Kepuasan pelanggan selalu menjadi topik hangat di kalangan pemasar, khususnya para pemasar karena sangat menentukan tingkat pertumbuhan suatu bisnis. Persoalannya jelas jika pelanggan tidak puas maka mereka akan beralih ke perusahaan lain. Masalahnya tidak berakhir di situ. (Tjiptono & Diana, 2018) menyatakan Jika produk jasa yang diberikan memiliki kualitas di bawah harapan pelanggan, mereka akan merasa tidak puas. Namun, jika kualitas produk jasa sesuai dengan harapan pelanggan, mereka akan merasa puas. Mereka cenderung mengungkapkan kekesalannya kepada kerabat dan teman, bahkan ada yang mengirimkan surat tertulis ke media atau milis, sehingga masalah semakin meluas dan sulit dihentikan.

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan meningkatkan retensi pelanggan. Pelayanan yang berkualitas memiliki manfaat penting bagi bisnis, seperti meningkatkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepercayaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi dan intensitas tenaga kerja yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, dukungan terhadap pelanggan internal yang memadai juga sangat penting dalam sistem penyampaian layanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa merupakan suatu perusahaan jasa yang menyediakan air bersih kepada masyarakat dan dikelola langsung oleh Pemerintah Daerah Gowa. Dalam pengelolaan tersebut sangat diperlukan penyediaan fungsi SIM (Sistem Informasi Manajemen) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada seluruh pelanggan PDAM Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa. Pada wilayah pemeliharaan sebanyak 285.766 jiwa atau 48,05% dari total penduduk 594.681 jiwa menerima layanan air minum pada bulan Desember 2019, sedangkan di wilayah Kabupaten sebanyak 37,57% dari total penduduk sebanyak 760.607 jiwa. Pada wilayah pemeliharaan sebanyak 285.766 jiwa atau 48,05% dari total penduduk 594.681 jiwa menerima layanan air minum pada bulan Desember 2019, sedangkan di wilayah Kabupaten sebanyak 37,57% dari total penduduk sebanyak 760.607 jiwa.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelayanan air minum daerah (PDAM) di Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Penulis**

Penulis yakin artikel ini dapat menjadi wadah untuk memperluas ilmu dan pengetahuan para penulis ilmu manajemen “terutama pemasaran” kepada para manajer dan ilmu terkait lainnya yang diperoleh selama ini untuk memecahkan permasalahan nyata di lapangan.

### **2. Akademisi**

Penulis yakin hasil karya ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Instansi (perusahaan)

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada PDAM Tirta Jeneberang (Kabupaten Gowa) mengenai kualitas produk dan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Pemasaran**

###### **a. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Pemasaran adalah suatu kegiatan menyeluruh dan terencana yang dilakukan suatu perusahaan atau lembaga dengan berbagai cara untuk memenuhi permintaan pasar. Tujuan utamanya adalah memaksimalkan keuntungan dengan menciptakan strategi penjualan. Kotler dan Gary Armstrong (2016) mendefinisikan pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memperoleh nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Sedangkan menurut (Suwarman, 2021) pemasaran merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan kemudian memproduksi barang atau jasa yang sesuai. Hasilnya, terjadi transaksi atau pertukaran antara produsen dan konsumen.

Manajemen pemasaran menurut (Koller & Keller, 2016) merupakan proses yang memerlukan keterampilan dan pengetahuan untuk memilih pasar yang sesuai, mempertahankan, dan meningkatkan pelanggan dengan menciptakan, menawarkan, dan berkomunikasi nilai yang lebih baik dan unggul.

Menurut (Manap, 2016), manajemen pemasaran merupakan Manajemen pemasaran melibatkan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan seluruh kegiatan atau program untuk mencapai tingkat pertukaran yang antara pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi manajemen pemasaran diatas, dapat disimpulkan manajemen pemasaran merupakan sebuah keterampilan dan pengetahuan yang melibatkan fungsi manajemen untuk memilih pasar yang sesuai dengan menciptakan, menawarkan dan memiliki komunikasi dengan nilai yang lebih baik dan unggul kepada pelanggan demi mencapai tujuan perusahaan.

#### **b. Tujuan Pemasaran**

Tujuan Menurut Christian Grönroos (Sudaryono, 2016), tujuan pemasaran adalah menciptakan, mengembangkan dan memfokuskan hubungan pelanggan dalam jangka panjang dan sedemikian rupa sehingga tujuan kedua belah pihak dapat tercapai.

#### **c. Fungsi-Fungsi Pemasaran**

Menurut (Satriadi, et.al, 2021), fungsi pemasaran adalah sebagai berikut:

##### **1. Fungsi Pertukaran**

Dengan fungsi tukar, pembeli dapat membeli produk yang diinginkan dari produsen dengan cara menukarkan uang dengan produk atau menukarkan produk dengan produk (tukar), dan pembeli dapat menggunakan sendiri produk tersebut atau untuk dijual kembali. Penukaran merupakan salah satu cara untuk mendapatkan produk.

##### **2. Fungsi Distribusi Fisik**

Pendistribusian produk secara fisik dapat dilakukan dengan cara menyimpan produk, dengan mengangkut produk dari produsen ke konsumen yang membutuhkan, dengan mengangkut melalui darat, air atau udara. Tujuan penyimpanan produk adalah untuk menjamin kualitas

produk tetap terjaga dan stok tetap terjaga sehingga tidak terjadi kekurangan jika diperlukan.

### 3. Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari produsen ke konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan kegiatan pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsional perantara meliputi mitigasi risiko, keuangan, pengumpulan informasi, standarisasi, dan pemilihan produk.

### 4. Fungsi Utama

Tugas utama pemasaran adalah memberikan informasi mengenai produk yang dijual perusahaan, mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan menciptakan nilai ekonomis terhadap produk tersebut.

## 2. Kualitas Produk

### a. Pengertian Kualitas Produk

(Sundalangi et.al 2014) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan tugasnya, termasuk daya tahan, keandalan atau kemajuan, kemudahan pengemasan dan perbaikan, serta fitur-fitur lainnya. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, pembelian, atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

(Ibrahim & Thawil, 2018) mendefinisikan kualitas produk merupakan gabungan dari semua karakteristik barang atau jasa yang dihasilkan melalui penjualan, teknik manufaktur, dan pemeliharaan, sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melakukan tugasnya yang diperoleh melalui penjualan, teknik manufaktur, serta pemeliharannya, sehingga produk tersebut dapat memiliki daya tahan, keandalan, kemudahan pengemasan dan perbaikan yang baik dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

#### **b. Jenis-Jenis Produk**

Menurut (Gitosudarmo, 2017), jenis produk dapat dibedakan menjadi dua jenis, antara lain:

1. Produk berwujud, produk jenis ini bisa juga disebut “barang” atau “barang”. Produk berwujud ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu:
  - a) Barang konsumsi adalah barang yang dibeli konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan konsumsinya seperti kebutuhan pokok, suplemen makanan, peralatan rumah tangga serta produk-produk kelas atas dan khusus.
  - b) Barang industri adalah barang yang dibeli konsumen untuk menjalankan perusahaan industri atau komersial dan bukan untuk konsumsi mereka sendiri.
2. Produk tidak berwujud, produk tidak berwujud sering disebut “jasa” atau “jasa”. Jenis pelayanannya banyak karena masyarakat juga mempunyai kebutuhan pelayanan yang beragam. Produk jasa tersebut dapat berupa jasa pendidikan, jasa kecantikan, jasa fitness dan masih banyak lagi jasa lainnya.

### **c. Indikator Kualitas Produk**

Menurut (Tjiptono, 2010), kualitas produk mempunyai beberapa indikator, yaitu:

1. Kinerja sesuai dengan karakteristik kegiatan dan produk dasar (core item) yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan penggunaan.
2. Fitur adalah fungsi sekunder atau fitur tambahan.
3. Kesesuaian terhadap spesifikasi adalah sejauh mana karakteristik desain dan pengoperasian memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya: kendali mutu dan desain, standar karakteristik kinerja.
4. Keandalan, berkaitan dengan kemungkinan rendahnya kegagalan atau tidak digunakannya. Misalnya, kendali mutu dan desain, standar karakteristik kinerja.
5. Daya tahan, merujuk pada kemampuan produk untuk bertahan dalam penggunaan normal selama periode waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan atau penurunan fungsi.

Kualitas yang dirasakan mengacu pada persepsi konsumen terhadap kualitas atau keunggulan produk secara keseluruhan. Secara umum, karena pembeli tidak mempunyai informasi mengenai fitur atau karakteristik produk yang dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitas produk berdasarkan harga, merek, periklanan, reputasi perusahaan, dan negara asal ekspor.

### **3. Kualitas Layanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Layanan**

(Cahya et.al 2020) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara mengukur tingkat layanan yang dapat diberikan perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan karakteristik pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang dapat mereka terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan.

(Suryani, 2017) mengartikan Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk menciptakan dan menyediakan produk, baik barang maupun jasa, yang bermanfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Dari definisi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan dengan menciptakan serta menyediakan produk maupun jasa yang sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

#### **b. Indikator Kualitas Layanan**

Menurut (Kotler dan Keller, 2016), kualitas pelayanan mencakup beberapa indikator, yaitu:

1. Bentuk fisik berkaitan dengan daya tarik ruang (tangible), meliputi konstruksi, warna, desain interior, peralatan dan material yang digunakan dalam perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati, atau perusahaan, mencoba memahami masalah konsumen dan bertindak sesuai dengan kepentingan mereka, sekaligus memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan menawarkan jam buka yang nyaman.

3. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang adil kepada seluruh konsumen, sikap ramah dan akurasi yang tinggi.
4. Responsif, kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan akurat kepada konsumen dengan informasi yang jelas. Aspek ini berfokus pada perilaku penyedia layanan yang memperhatikan kebutuhan dan partisipasi pelanggan.
5. Kepercayaan terhadap perilaku karyawan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman pada pelanggannya. Jaminan ini juga berarti bahwa staf selalu sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan untuk menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pelanggan.

#### **4. Kepuasan Pelanggan**

##### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

(Daryanto dan Setyobudi, 2014) kepuasan pelanggan adalah evaluasi emosional seorang konsumen setelah menggunakan suatu produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen menggunakan produk tersebut telah terpenuhi.

(Faradina, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap pembeli, dimana pilihan yang dipilih minimal sama atau lebih tinggi dari harapan pelanggan, oleh karena itu dapat dikatakan sistem pengendalian manajemen dapat dijadikan sebagai tambahan. pilihan pada pelanggan. bekerja evaluasi kepuasan Untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan,

pemasaran dapat dilakukan dengan menawarkan hal-hal yang memuaskan pelanggan.

Dari pengertian kepuasan pelanggan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi ketika konsumen membandingkan kualitas produk, produk dan jasa yang mereka harapkan untuk digunakan.

#### **b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019), antara lain:

1. Kualitas produk, pelanggan merasa puas ketika review menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Pelanggan emosional merasa bangga dan percaya bahwa orang lain mengaguminya ketika menggunakan produk tertentu, yang cenderung memberikan kepuasan lebih besar.
4. Harga, kualitas sama, namun produk relatif murah, memberikan nilai lebih kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk umumnya puas dengan produk.

#### **c. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Indrasari, 2019), kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa metrik, yaitu:

1. Kesesuaian dengan harapan, yaitu. kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan dari konsistensi atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan.
2. Niat yang direvisi, mis. kepuasan pelanggan secara spesifik, diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan membeli atau menggunakan layanan perusahaan lagi.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, atau kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman dan lain-lain.

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan beberapa penulis terkait permasalahan penulisan. Penulis memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Fitri Ariani Kusuma (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.	Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t, uji	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:(1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

		Trimas Kemasindo Cikarang		koefisien determinasi dengan menggunakan pengolahan data IBM SPSS V.17.	pelanggan;(2) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan;(3) citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan(4) Kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Sari Atul Hilalayah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada mahasiswa pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang)	Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), Suasana (Zn), Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuadrat terkecil, uji validitas, uji reliabilitas, uji t.	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kafe Ria Djenaka; (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kafe Ria Djenaka;

					(3) Suasana atmosfer tidak Bisa mengurangi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Ria At Djenaka Cafe; (4) Suasana atmosfer tidak dapat membatasi kualitas produk untuk memuaskan pelanggan Ria Djenaka Cafe.
3.	Iis Maulidah, Joko Widodo, Mukhamad Zulianto (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi berganda, uji f dan t, analisis regresi linier berganda dengan menggunakan pengolahan data IBM SPSS V.22.	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Goreng Nelongso Jember; (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada Restoran Ayam Goreng Nelongso Jember.
4.	Mirna Ayu Novia, Baharuddin Semmaila	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk	Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah (1) Kualitas

	, Imaduddin (2020)	Terhadap Kepuasan Pelanggan	Pelanggan (Y)	analisis deskriptif kuantitatif, uji hipotesis klasik, uji validitas, uji reliabilitas, uji t.	pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Novia di Pusat Grosir Butung Makassar;(2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kepuasan Toko baru di pusat grosir Butung Makassar.
5.	Alfian Sulistyo Herlambang, Edi Komara (2021)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Strabucks Coffe Reserve Plaza Senayan)	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Promosi (X3), Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinea ritas, uji heterosked astisitas, analisis koefisien determinasi , uji t dan f, uji regresi linier berganda. Perangkat lunak IBM SPSS V.22 digunakan	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:(1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan;(2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan;(3) kualitas iklan berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap

				sebagai alat.	kepuasan pelanggan.
6.	Jonathan J.J Mentang, Imelda W.J. Ogi, Reitty L. Samadi (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f dan t, uji determinasi, analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah (1) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Marina Hash In Manado pada masa pandemi Covid-19; (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada restoran Marina Hash In Manado pada masa pandemi Covid-19; (3) Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Marina Hash In Manado pada masa pandemi Covid-19.
7.	Mutiara Zahara, Nando Andreansyah, Relawati, Vicky F Sanjaya (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan	Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas,	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

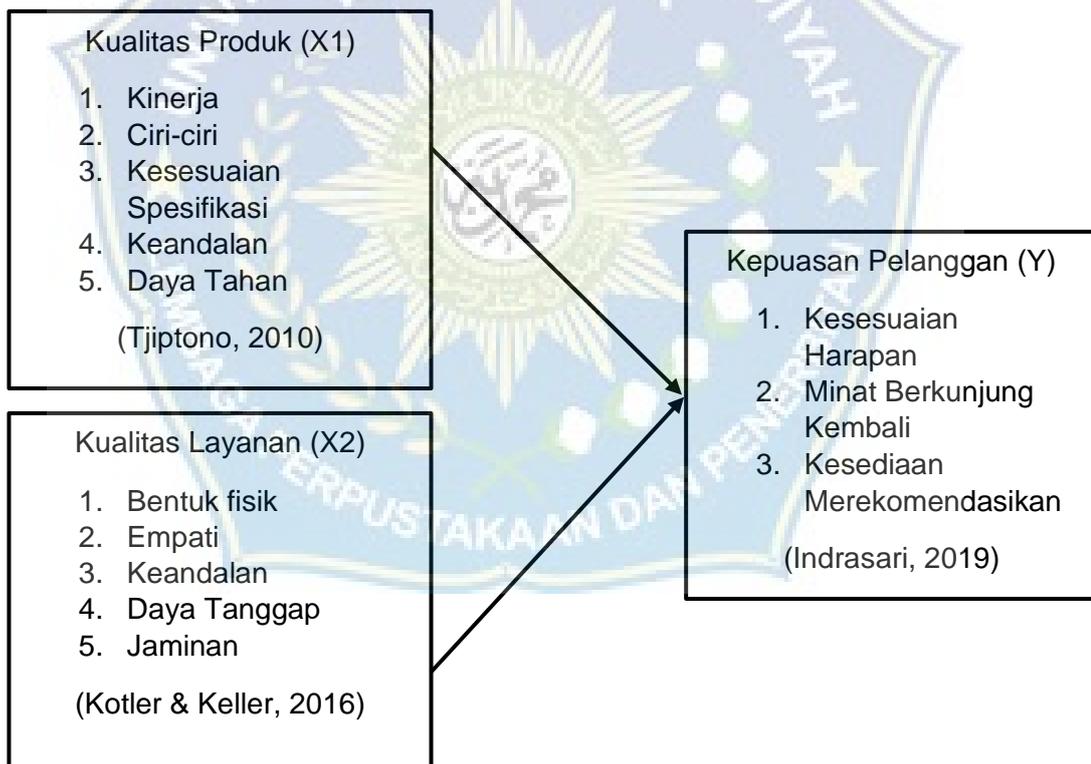
		Pada Restoran KFC Lampung		analisis parsial Least Square (PLS)	signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KFC Lampung; (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di KFC Lampung. Restoran.
8.	Siti Nurjannah, Rina Sukmawati, Muslima, Subhi Alwi (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Talago Biru Padasuka	Kualitas Produk (X1), Kualitas Layanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji T dan F.	Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) kualitas produk dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan. kepuasan pelanggan.
9	Stephani Imanuela Laetitia, Elke Alexandr	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2),	Analisis data yang digunakan dalam penelitian	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah

	a, Satria Fajar Ardianto (2021)	Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place	Kepuasan Pelanggan (Y)	ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi, uji t dan f, analisis regresi linier berganda.	(1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang sama terhadap kepuasan pelanggan.
10.	I Putu Agus Heryana, Ni Putu Isha Aprinica, Miko Andi Wardana (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Di The Rice Table Indonesian Restaurant Desamuda Villas Seminyak Bali	Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan pelanggan (Y)	Uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t dan f, uji koefisien determinasi R, software IBM SPSS V.24 digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini.	Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### C. kerangka Pikir

Kerangka kerja adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai topik penting dalam penelitian. Itulah mengapa penting untuk memiliki pola pikir sebelum memulai penelitian Anda. Kerangka ini dapat direpresentasikan sebagai bagan atau diagram yang menunjukkan hubungan antara proses berpikir peneliti dengan variabel yang diteliti, sering disebut dengan model atau desain penelitian.

Uraian atau model kerangka acuan yang diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**

#### D. Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan mengacu pada jawaban awal atas permasalahan yang penulis teliti adalah sebagai berikut:

1. Diduga kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
2. Diduga kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Otoritas Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan, yaitu. bagaimana selera mempengaruhi bagaimana kualitas produk dan pelayanan mempengaruhi pertumbuhan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai variabel bebas, baik satu atau lebih variabel (independen), tanpa membandingkan atau menggabungkan dengan variabel lain. Metode kuantitatif (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa kuantifikasi merupakan salah satu metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, yaitu mempelajari populasi dan menentukan sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuantitatif. intinya untuk menguji hipotesis atau tebakan awal.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini menunjukkan dan mendefinisikan tempat seseorang melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang terletak di Sungguminas Kecamatan Lompobalang Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan atau sebagai studi kasus. Penulis memperkirakan bulan Juni-Agustus 2024 sebagai periode penelitian untuk memperoleh informasi.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu informasi yang diperoleh berupa angka-angka atau informasi yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang berupa nilai atau poin. Dalam bentuk numerik ini, data kuantitatif dapat diolah dengan menggunakan rumus matematika atau dianalisis dengan menggunakan sistem statistik. Menurut (Sugiyono, 2018), kuantifikasi merupakan salah satu metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme, yaitu mempelajari populasi atau sampel tertentu dengan cara pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuantitatif. untuk menguji hipotesis atau asumsi tentatif.

### 2. Sumber Data

#### a) Data primer

Informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian adalah: Observasi, yaitu. mengumpulkan informasi melalui observasi, mencatat gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian.

#### b) Data sekunder

Informasi diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, keterangan, buku, media elektronik, surat kabar dan sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018), merupakan bidang generalisasi yang

terdiri atas: benda/barang dengan jumlah dan sifat tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek dengan ukuran dan karakteristik eksklusif yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan dari situlah diambil kesimpulan. Ukuran populasi tidak diketahui.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian dan dianggap dapat mewakili secara akurat populasi umum. Menurut (Sugiyono, 2018), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Karena jumlah populasi yang besar, maka sampelnya diambil secara cluster wise mengingat jarak (PERUMDA) dari Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, jumlah pelanggan di ketiga kecamatan tersebut. Ketiga kecamatan tersebut adalah Kecamatan Somba Opu, Tinggimoncong, dan Bajeng. Sedangkan kawasan Somba Opu sebanyak 937 pelanggan, Tinggimoncong 507 pelanggan, dan Bajeng 47 pelanggan. Jadi jumlah pelanggan di 3 sub-wilayah adalah 1491 pelanggan. Rumus Slovin digunakan untuk pengambilan sampel.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

### Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N= Jumlah Populas

e = Error Margin (Batasan toleransi kesalahan)

Diketahui : N = 1491 orang ; e = 10 %

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

$$n = \frac{1491}{1 + (1491 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{1491}{1 + (1491 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{1491}{1 + 14,91}$$

$$n = \frac{1491}{15,91}$$

$$n = 93,714$$

$$n = 94$$

★ Maka jumlah sampel sebanyak 94 orang.

#### E. Metode Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan informasi melalui dokumentasi/pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Tujuannya untuk mendapatkan gambaran langsung konsumen PDAM Tirta Jeneberang.

##### 2. Angket (Kuesioner)

Menurut (Sugiyono, 2018), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif apabila peneliti mengetahui dengan siapa variabel diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, karena responden harus menunjukkan salah satu jawaban yang dianggap benar saja. Instrumen penelitian

adalah alat yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner, yaitu daftar pernyataan tertulis yang tujuannya untuk memperoleh informasi berupa jawaban dari responden. Skala Likert mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai skor minimal 1 dan skor maksimal 5, karena jawaban responden diketahui secara pasti apakah umumnya setuju atau tidak setuju. Sehingga hasil jawaban responden diharapkan lebih relevan.

**Tabel 3. 1 Skor Jawaban**

NO	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (ST)	2
3	Ragu- Ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber: Sugiyono (2018)**

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan peneliti untuk mempelajari benda-benda tertulis seperti buku, jurnal, dokumen, pesan, foto, notulen rapat, catatan harian, dan lain-lain.

## F. Definisi Operasional Variabel

Variabel objek operasional merupakan pedoman dalam mengidentifikasi kriteria yang akan diamati dalam penelitian, sehingga memudahkan dalam pengukuran variabel. Dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independen yaitu pengaruh rasa dan suasana serta variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Oprasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Produk (X1)	kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melakukan tugasnya yang diperoleh melalui penjualan, teknik manufaktur, serta pemeliharaannya, sehingga produk tersebut dapat memiliki daya tahan, keandalan, kemudahan pengemasan dan perbaikan yang baik dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Ciri-ciri</li> <li>3. Kesesuaian Spesifikasi</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Daya Tahan</li> </ol>
Kualitas Layanan (X2)	kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan dengan menciptakan serta menyediakan produk maupun jasa yang sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk fisik</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Daya Tanggap</li> <li>5. Jaminan</li> </ol>
Kepuasan pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang terjadi ketika konsumen membandingkan kualitas produk. produk dan jasa yang mereka harapkan untuk digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasikan</li> </ol>

### **G. Metode Analisis Data**

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, penelitian ini menggunakan:

#### **1. Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Sebuah metode yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi ringkas dan mudah dipahami yang membuahkan hasil. Kajian dan analisis disajikan dalam sebuah artikel ilmiah, yang kemudian diambil kesimpulannya.

## 2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu tes yang menunjukkan seberapa baik ukuran yang digunakan mengukur apa yang diukur. Aspek lain yang menentukan validitas adalah ketepatan/akurasi pengukuran. Alat ukur yang valid dapat melakukan fungsi pengukuran secara akurat dan ketelitian yang tinggi. Dengan menggunakan uji validitas, kita dapat mengukur valid atau tidaknya suatu survei. Suatu survei dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh survei tersebut. Pengujian ini menghitung kriteria validasi dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut: Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka disimpulkan kuesioner tersebut valid. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka disimpulkan kuesioner tersebut tidak valid.

## 3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono,2018), uji reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan item 29 yang sama memberikan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara kolektif untuk semua klaim. Tujuan dari suatu ukuran survei harus menjadi indikator suatu variabel. Reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha-nya  $>$  0,60.

## 4. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian hipotesis klasik ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan akurat, tidak bias, dan estimatornya konsisten. Uji hipotesis klasik merupakan langkah awal yang digunakan sebelum analisis regresi linier berganda. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa koefisien regresi tidak menyestakan dan konsisten

serta akurat dalam estimasi. Adapun uji yang terdapat pada uji asumsi klasik diantaranya yaitu sebagai berikut.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu cara untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya dalam suatu model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Dalam pengujian ini sampel Kolmogorov Smirnov, histogram, dan P. Grafik percobaan pada kondisi berikut:

- a. Jika di atas  $> 5\%$  atau  $0,05$ , maka data memiliki distribusi Normal.
- b. Jika dibawah  $< 5\%$  atau  $0,05$  maka data tidak memiliki distribusi Normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengenali adanya hubungan yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model regresi. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model tidak saling berkorelasi tinggi, sehingga estimasi dan interpretasi koefisien model dapat dilakukan dengan akurat.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan model regresi antara periode pengamatan satu dengan periode pengamatan lainnya. Ada dua metode untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu metode grafis dan metode uji statistik.

Untuk menunjukkan ada tidaknya masalah heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat sebarannya. Jika penyebarannya tersebar secara

acak maka menunjukkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibangun dan sebaliknya.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini pengaruh signifikan dan bersama-sama pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif perusahaan ditentukan dengan analisis regresi linier berganda. Rumus regresi linier berganda adalah:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan pelanggan

X<sub>1</sub> = Kualitas produk

X<sub>2</sub> = Layanan

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

e = Error Standart ,

## H. Uji Hipotesis

Setelah diperoleh persamaan regresi, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian untuk mengetahui apakah variabel mutasi, promosi jabatan, dapat memprediksi variabel semangat kerja. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yaitu:

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Zebua (2020), uji statistik pada hakikatnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel mutasi, promosi, dapat digunakan untuk memprediksi variabel moral. Kriteria tesnya adalah sebagai berikut:

Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen tidak berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen.

Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individual.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel. Artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel. Artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 2. Uji F

Menurut Zebua (2020), uji F-statistik pada dasarnya menunjukkan apakah seluruh variabel independen, mutasi ( $X_1$ ), promosi ( $X_2$ ) dapat digunakan untuk memprediksi variabel moral ( $Y$ ).

Kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
2. Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  atau  $F$  hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Sugiyono, 2018), analisis konfigurasi merupakan pengujian untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Yakni . Yakni pengaruh

kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang. Rumus penentuannya adalah sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

100% = Presentase Kontribusi



## 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 54 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
  - Kontinutas : Mengalirkan air 24 jam operasi



## B. Hasil penelitian

### 1. Analisis Karakteristik Responden

Responden merupakan seseorang atau individu yang memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah konsumen yang telah menggunakan jasa air PDAM Tirta Jeneberang yang berjumlah 94 responden. Kuesioner dibagikan kepada secara fisik kepada responden untuk mengisi data diri beserta jawaban pada pertanyaan kuesioner yang diberikan untuk pengambilan data secara rinci sebagai berikut.

Adapun karakteristik responden yang akan diuraikan oleh peneliti dibagi atas beberapa kelompok yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, dan Pendidikan terakhir responden. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan dalam bentuk table sebagai berikut.

#### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Pada karakteristik ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin atas 2 yaitu Pria dan Wanita. Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	56	59,6%
Wanita	38	40,4%
Total	94	100%

*Sumber : Olah Data Primer 2024*

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan karakteristik berdasarkan jenis kelamin pria lebih besar yaitu berjumlah 56 responden dengan presentase (59,6%), sedangkan pada jenis kelamin wanita berjumlah 38 responden dengan presentase (40,4%) dari total responden yang berjumlah 94 responden.

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Pada karakteristik ini, peneliti memberi beberapa kategori rentang umur responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

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 : Olah Data Primer 2024*

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan responden pada rentang umur 31-40 memiliki jumlah yang lebih besar yaitu 38 responden dengan presentase (40,4), kemudian responden pada rentang umur 41-50 berjumlah 26 responden dengan presentase (27,7%). Selanjutnya responden pada rentang umur kurang dari 30 berjumlah 15 responden dengan presentase (16,0%) dan responden pada rentang umur 51-60 berjumlah 10 responden dengan presentase (10,6%), kemudian responden pada rentang umur lebih dari 60 hanya berjumlah 5 responden dengan presentase (5,3%).

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pada karakteristik ini, responden memiliki beberapa kategori Pendidikan yang berbeda-beda. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

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

Sumber : Olah Data Primer 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan Pendidikan terakhir responden pada kategori SLTA dan D3/S1 memiliki jumlah yang sama yaitu 38 responden dengan presentase (40,4%). Selanjutnya pada kategori SD memiliki responden yang berjumlah 10 responden dengan presentase (10,6%) dan pada kategori SLTP memiliki responden hanya 8 responden dengan presentase (8,5%).

## 2. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini merupakan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan dari hasil interpretasi sumber data dimana responden sebagai konsumen PDAM Tirta Jeneberang sebagai sumber data tersebut. Adapun hasil data analisis deskriptif variabel yang disajikan peneliti sebagai berikut.

### a. Analisis variabel kualitas produk (X1)

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden yaitu konsumen PDAM Tirta Jeneberang yang berjumlah 94 responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pada variabel kualitas produk (X1) terhadap lima indikator yang terdiri dari sepuluh pernyataan. Adapun

hasil interpretasi jawaban responden pada kualitas produk adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 4 Analisis Hasil Intepretasi Terhadap Variabel Kualitas Produk**

No	Item	Skor										Rata-Rata
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	0	0,00	2	2,13	0	0,00	65	69,15	27	28,72	4,24
2	X1.2	0	0,00	0	0,00	0	0,00	61	64,89	33	35,11	4,35
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	0	0,00	61	64,89	33	35,11	4,35
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	0	0,00	56	59,57	38	40,43	4,40
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	0	0,00	50	53,19	44	46,81	4,47
6	X1.6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	81	86,17	13	13,83	4,14
7	X1.7	0	0,00	0	0,00	0	0,00	48	51,06	46	48,94	4,49
8	X1.8	0	0,00	0	0,00	0	0,00	54	57,45	40	42,55	4,43
9	X1.9	0	0,00	0	0,00	1	1,06	66	70,21	27	28,72	4,28
10	X1.10	0	0,00	0	0,00	2	2,13	55	58,51	37	39,36	4,37
Mean Variabel X1												4,35

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan dari kuesioner yang diberikan kepada responden mayoritas menjawab setuju pada variabel kualitas produk yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan rata-rata jawaban pada kualitas produk yaitu 4,35. Hal ini menandakan kualitas produk yang diberikan PDAM Tirta Jeneberang sudah sangat baik dan konsumen merasakan hasil kualitas produk yang baik dari PDAM Tirta Jeneberang Kabupten Gowa.

b. Analisis variabel kualitas layanan (X2)

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden yaitu konsumen PDAM Tirta Jeneberang yang berjumlah 94 responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pada variabel kualitas layanan (X2) terhadap tiga indikator yang terdiri dari sembilan pernyataan. Adapun hasil interpretasi jawaban responden pada kualitas layanan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 5 Analisis Hasil Interpretasi Terhadap Variabel Kualitas Layanan**

No	Item	Skor										Rata-Rata
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	0	0,00	0	0,00	2	2,13	60	63,83	32	34,04	4,32
2	X1.2	0	0,00	1	1,06	2	2,13	66	70,21	25	26,60	4,22
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	1	1,06	56	59,57	37	39,36	4,38
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	1	1,06	53	56,38	40	42,55	4,41
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	2	2,13	53	56,38	39	41,49	4,39
6	X1.6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	53	56,38	41	43,62	4,44
7	X1.7	0	0,00	0	0,00	8	8,51	56	59,57	30	31,91	4,23
8	X1.8	0	0,00	0	0,00	4	4,26	64	68,09	26	27,66	4,23
9	X1.9	0	0,00	0	0,00	1	1,06	66	70,21	27	28,72	4,28
10	X1.10	0	0,00	0	0,00	2	2,13	55	58,51	37	39,36	4,37
Mean Variabel Y											4,32	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan dari kuesioner yang diberikan kepada responden mayoritas menjawab setuju pada variabel kualitas layanan yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan rata-rata jawaban pada kualitas layanan yaitu 4,32. Hal ini menandakan kualitas layanan yang diberikan PDAM Tirta Jeneberang sudah sangat baik.

c. Analisis variabel kepuasan pelanggan (Y)

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden yaitu konsumen PDAM Tirta Jeneberang yang berjumlah 94 responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pada variabel kepuasan pelanggan (Y) terhadap lima indikator yang terdiri dari sepuluh pernyataan. Adapun hasil interpretasi jawaban responden pada kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 6 Analisis Hasil Interpretasi Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan**

No	Item	Skor										Rata-Rata
		STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	0	0,00	1	1,06	1	1,06	63	67,2	29	30,85	4,28
2	X1.2	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
3	X1.3	0	0,00	0	0,00	3	3,19	52	55,32	39	41,49	4,38
4	X1.4	0	0,00	0	0,00	1	1,06	59	62,77	34	36,17	4,35
5	X1.5	0	0,00	0	0,00	0	0,00	57	60,64	37	39,36	4,39
6	X1.6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	60	63,83	34	36,17	4,36
7	X1.7	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
8	X1.8	0	0,00	0	0,00	1	1,06	65	69,15	28	29,79	4,29
9	X1.9	0	0,00	0	0,00	2	2,13	57	60,64	35	37,23	4,35
Mean Variabel X2												4,34

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan dari kuesioner yang diberikan kepada responden mayoritas menjawab setuju pada variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 9 pertanyaan dengan rata-rata jawaban pada kepuasan pelanggan yaitu 4,34. Hal ini menandakan konsumen merasa puas dari hasil baik itu produk, layanan, maupun kinerja dari PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

## 2. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu tes yang menunjukkan seberapa baik ukuran yang digunakan mengukur apa yang diukur. Aspek lain yang menentukan validitas adalah ketepatan/akurasi pengukuran. Pada uji validitas ini akan mengukur sejauh mana item kuesioner sah atau tidak sah. Item pada kuesioner akan dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Adapun hasil uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X1**

No	Item	Validitas		Keterangan
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	
1.	X1.1	0,618	0,202	Valid
2.	X1.2	0,608	0,202	Valid
3.	X1.3	0,622	0,202	Valid
4.	X1.4	0,747	0,202	Valid
5.	X1.5	0,741	0,202	Valid
6.	X1.6	0,567	0,202	Valid
7.	X1.7	0,773	0,202	Valid
8.	X1.8	0,734	0,202	Valid
9.	X1.9	0,498	0,202	Valid
10.	X1.10	0,499	0,202	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pertanyaan kuesioner pada kualitas produk (X1) yang terdiri dari 10 pertanyaan valid karena r hitung pada masing-masing item pertanyaan lebih besar daripada r tabel (0,202).

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas X2**

No	Item	Validitas		Keterangan
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	
1.	X2.1	0,528	0,202	Valid
2.	X2.2	0,310	0,202	Valid
3.	X2.3	0,609	0,202	Valid
4.	X2.4	0,610	0,202	Valid
5.	X2.5	0,521	0,202	Valid
6.	X2.6	0,721	0,202	Valid
7.	X2.7	0,541	0,202	Valid
8.	X2.8	0,588	0,202	Valid
9.	X2.9	0,634	0,202	Valid
10.	X2.10	0,706	0,202	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pertanyaan kuesioner pada kualitas layanan (X2) yang terdiri dari 10 pertanyaan valid karena r hitung pada masing-masing item pertanyaan lebih besar daripada r tabel (0,202).

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No	Item	Validitas		Keterangan
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	
1.	Y.1	0,408	0,202	Valid
2.	Y.2	0,533	0,202	Valid
3.	Y.3	0,617	0,202	Valid
4.	Y.4	0,595	0,202	Valid
5.	Y.5	0,612	0,202	Valid
6.	Y.6	0,471	0,202	Valid
7.	Y.7	0,765	0,202	Valid
8.	Y.8	0,613	0,202	Valid
9.	Y.9	0,765	0,202	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pertanyaan kuesioner pada kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri dari 9 pertanyaan valid karena r hitung pada masing-masing item pertanyaan lebih besar daripada r tabel (0,202).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan secara kolektif untuk semua klaim. Tujuan dari suatu ukuran survei harus menjadi indikator suatu variabel. Reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's alpha-nya  $> 0,60$ . Adapun hasil uji reliabilitas yang telah diperoleh peneliti adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas**

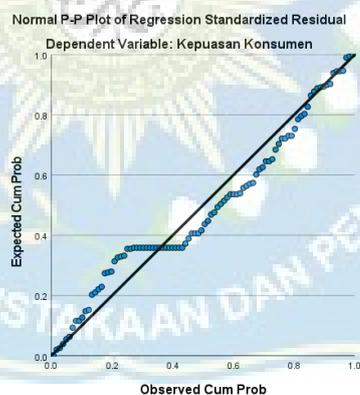
Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	839	10	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	773	10	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	775	9	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil uji reliabilitas yang telah diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dengan nilai cronbach's alpha variabel X1 yaitu 839, variabel X2 773, dan variabel Y 775. Dimana nilai ini lebih besar dari nilai standar pengujian reliabilitas yaitu 0,60

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

**Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas**

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar diatas, dapat disimpulkan data-data mengikuti garis normalitas sehingga dapat dikatakan data yang digunakan berdistribusi normal.

## b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.021	2.985		2.687	.009		
	Kualitas Produk	.300	.091	.340	3.298	.001	.471	2.123
	Kualitas Layanan	.417	.095	.453	4.396	.000	.471	2.123

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

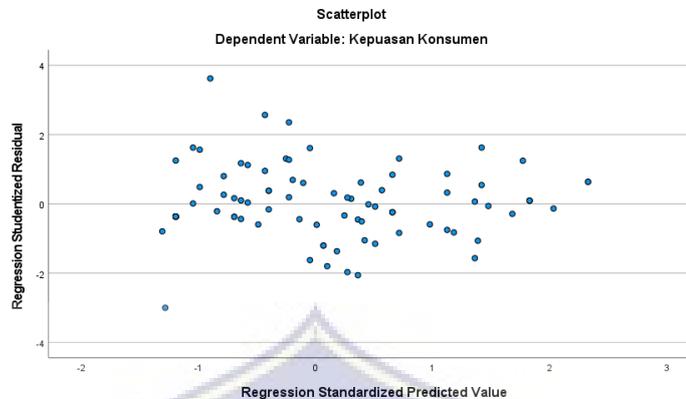
Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Uji multikolinearitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi kondisi di mana dua atau lebih variabel independen dalam regresi berganda memiliki korelasi tinggi satu sama lain. (Ghozali, 2016) Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut.

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

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh bahwa variabel kualitas produk (X1) dan variabel kualitas layanan (X2) tidak mengalami gejala multikolinearitas karena nilai tolerance yang diperoleh lebih besar dari 0,01 ( $0,471 > 0,01$ ) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ( $2,123 < 10$ ).

## c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024*

Berdasarkan pada grafik diatas, titik-titik menyebar secara acak diatas maupun di angka nol pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian sebelumnya terhadap persyaratan analisis klasik dasar regresi menunjukkan bahwa variabel-variabel yang terlibat memenuhi persyaratan dan asumsi klasik. Penelitian ini akan dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikan dan menginterpretasikan model regresi linear berganda. Adapun analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.021	2.985		2.687	.009
	Kualitas Produk	.300	.091	.340	3.298	.001
	Kualitas Layanan	.417	.095	.453	4.396	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024*

Berdasarkan data pada tabel 4.12, maka persamaan linear regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

Nilai konstanta (a) 8,021, nilai konflik ( $b_1$ ) 0,300 dan nilai beta stres ( $b_2$ ) 0,417. Maka menghasilkan persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini antara lain:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 8,021 + 0,300X_1 + 0,417X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelanggan

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Layanan

pada persamaan regresi linear berganda diatas, dapat ditarik kesimpulan diantaranya :

- a. Berdasarkan hasil uji persamaan tersebut diperoleh nilai konstanta sebesar 8,021, dimana nilai ini memberikan gambaran jika nilai konstanta dinaikkan satu satuan, maka akan memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai sebesar 8,021.
- b. Besarnya nilai koefisien regresi pada  $b_1X_1$  sebesar 0,300, dalam hal ini menandakan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas produk ( $X_1$ ) maka dapat meningkatkan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,300 dan nilai koefisien regresi ini menandakan variabel kualitas produk memiliki dampak pada kepuasan pelanggan sebesar 0,300.

- c. Besarnya nilai koefisien regresi pada  $b_2X_2$  sebesar 0,417, dalam hal ini menandakan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) maka dapat meningkatkan variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) sebesar 0.417 dan nilai koefisien regresi ini menandakan variabel kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,417.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Partial (Uji T)

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independet dalam suatu penelitian terhadap variabel dependent. Adapun variabel independent pada penelitian ini yaitu kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) dengan variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil yang di tunjukkan pada tabel 4.12 diatas dapat dilihat yaitu pada nilai t, di peroleh pada lampiran yaitu:

- 1) Untuk variabel ( $X_1$ ) kualitas produk diperoleh t hitung yaitu 3,298 lebih besar dari t tabel = 0,202 ( $3,298 > 0,202$ ) dengan tingkat signifikan 0,001 yang berarti  $H_1$  diterima. Dengan demikian, maka hipotesis pertama penilaian ini terbukti artinya ada kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
- 2) Untuk variabel ( $X_2$ ) kualitas layanan diperoleh t hitung yaitu 4,396 lebih besar dari t tabel = 0,202 ( $4,396 > 0,202$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti  $H_2$  diterima. Dengan demikian, maka hipotesis ke dua penelitian ini terbukti artinya ada pengaruh

positif dan signifikan antara kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

b. Uji F

Uji F merupakan metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model regresi secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.172	2	192.586	54.466	.000 <sup>b</sup>
	Residual	321.764	91	3.536		
	Total	706.936	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh nilai F hitung yaitu 54,466 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini dapat disimpulkan pada variabel independent yaitu kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh secara simultan (berpengaruh secara bersamaan) terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan yaitu kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung lebih besar dari T tabel ( $54,466 > 0,202$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.545	.535	1.88039

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, hasil uji  $R^2$  di peroleh nilai 0,545 (54,5%). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa besarnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan kualitas layanan sebesar 54,5%, Sedangkan 45,5% (1-54,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti didalam penelitian ini.

**C. Pembahasan**

## a. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian variabel ( $X_1$ ) yaitu kualitas produk terhadap variabel ( $Y$ ) kepuasan pelanggan diperoleh nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $3,298 > 0,202$ ) 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 ( $X_1$ ) terhadap variabel ( $Y$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kualitas produk yang baik sangat penting pada sebuah perusahaan. Apabila produk yang dihasilkan dengan kualitas yang baik maka akan ada konsumen yang akan menggunakan produk tersebut akan merasa puas dan akan terus menggunakan produk yang diberikan. Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sudah memberikan produk dengan kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat pada jawaban responden menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang

telah diberikan pada kuesioner dengan indikator terkait kualitas produk yaitu kinerja, ciri-ciri, kesesuaian spesifikasi, keandalan, serta daya tahan pada produk yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Ariani Kusuma pada tahun 2017 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Trimas Kemasindo Cikarang. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya dengan produk yang memiliki kualitas yang baik membuat konsumen merasa puas telah menggunakan produk yang diberikan pula.

b. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian menunjukkan variabel (X2) kualitas layanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,396 > 0,202$ ) dan nilai signifikansi yang diperoleh 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dari nilai yang diperoleh ini dapat disimpulkan bahwa variabel (X2) kualitas layanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan dengan menciptakan serta menyediakan produk maupun jasa yang sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan dapat menentukan banyaknya pelanggan yang akan terus menggunakan produk yang telah diberikan. Kualitas layanan yang baik dapat membuat pelanggan dapat mendapatkan kepuasan atas produk

yang telah digunakan. Kualitas layanan dapat dilihat seberapa baik lingkungan perusahaan, pegawai yang membantu pelanggan yang mengalami permasalahan atas produk yang digunakan, dan lain sebagainya. Pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupten Gowa, kualitas layanan yang diberikan pun terbilang sangat baik. Hal ini dapat dilihat jawaban responden yang menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan pada kuesioner dengan indikator terkait yaitu bentuk fisik, empati, keandalan, daya tanggap, serta jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Hasil ini penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lis Maulidah dkk (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya apabila kualitas layanan yang diberikan sangat baik dapat membuat pelanggan dapat merasa puas dan pelanggan tidak ragu dapat menyampaikan permasalahan pada produk yang digunakan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas produk sebagai variabel (X1) terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai yang diperoleh  $3,298 > 0,202$  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 PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Dengan hasil yang diperoleh ini bahwasanya kualitas produk yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang menggunakan produk tersebut.
2. Kualitas layanan sebagai variabel (X2) 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  $0,000$  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 PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Dengan hasil yang diperoleh ini bahwasanya apabila perusahaan memberikan kualitas layanan yang baik terhadap pelanggan akan menghasilkan kepuasan kepada pelanggan yang karena melayani pelanggan dengan kualitas yang baik.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan sebelumnya, saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Pada kualitas produk yang diberikan agar PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa perusahaan air minum agar diharapkan dapat memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, peningkatan kualitas produk dan layanan harus menjadi prioritas utama. Air yang didistribusikan harus memenuhi standar kesehatan dan kebersihan yang ketat. Penting untuk melakukan pemantauan secara berkala terhadap kualitas air dari sumber hingga sampai ke konsumen. Upaya peningkatan kualitas air bisa dilakukan seperti melakukan perlindungan terhadap sumber air baku dari pencemaran, menggunakan teknologi filtrasi dan desinfeksi terbaru untuk memastikan air yang disalurkan aman dikonsumsi, dan melakukan pengujian kualitas air secara rutin dan terbuka kepada masyarakat mengenai hasil pengujian ini untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas.

Pada kualitas layanan PDAM Tirta Jeneberang diharapkan juga memprioritaskan keluhan pelanggan. Ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan dalam hal layanan meliputi perusahaan harus memiliki saluran komunikasi yang responsif terhadap keluhan pelanggan. Keluhan seperti air keruh atau gangguan distribusi harus ditangani secara cepat dan tepat, memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran melalui berbagai kanal seperti online banking, mobile apps, dan minimarket, dan tenaga

teknis yang bertugas menangani permasalahan jaringan air di lapangan harus dilatih dengan baik untuk memberikan solusi yang cepat dan efisien.

## 2. Bagi Peneliti

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta untuk menggunakan sampel penelitian yang lebih luas jangkauan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Cahya, M.R.D, Samsudin, A., & Komariah, K. (2020). Kekuatan Servicescape dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2). <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i2.637>.
- Daryanto & Setyobudi.I ., (2014). *Konsumen dan Layanan Prima*. Malang : Gaya Media.
- Erniati, E., Romadhoni, B., & Mappatempo, A. (2021). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada PT. Prapta Makassar. *Competitiveness*, 10(2), 149-156.
- Faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almanda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1– 18.
- Gitosudarmo. I., (2017), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, BPFE Yogyakarta.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 7(2), 56–64. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>.
- Heryana, I. P. A., Aprinica, N. P. I., & Wardana, M. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Di The Rice Table Indonesian Restaurant Desamuda Villas Seminyak Bali*. 02(1), 176–201. <https://doi.org/dx.doi.org/10.22334/paris.v2i1>
- Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1699>.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband Di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(1), 43. <https://doi.org/10.32524/jkb.v16i1.364>.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G., (2016). *Principles of Marketing*. Pearson. United States of America.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016) *Marketing Management*. 15 th Global Edition: Pearson Education Limited, Edinburgh Gate.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi*,

*Manajemen Dan Perbankan*, 7(2), 56–64.  
<https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>.

Heryana, I. P. A., Aprinica, N. P. I., & Wardana, M. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Di The Rice Table Indonesian Restaurant Desamuda Villas Seminyak Bali*. 02(1), 176–201.  
<https://doi.org/dx.doi.org/10.22334/paris.v2i1>.

Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1699>

Kusuma, F. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Trimas Kemasindo Cikarang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 3(1), 29–53.  
<http://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/238>.

Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721.

Manap. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media, Jakarta.

Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26–29.  
<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>.

Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690.

Novia, A. M., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 7(2), 201–212.

Nurjanah, S., Sukmawati, R., Muslima, M., & Alwi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Talago Biru Padasuka. *Journal Competency of Business*, 5(02), 130–141. <https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1098>.

Rangkuti, F. (2016). *Teknik membedah kasus bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia.

Satriadi, W., Hendrayani, E., & Siwiyanti, L. Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*.

Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfa Beta.

- Sugiyono. (2018b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Jakarta: Alfa Beta*.
- Sundalangi, M., Mandey, S. L., Jorie, R. J. (2014). Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, Dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 313–324. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i1.3829>.
- Suryani. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. Jakarta: Prenadamedia.
- Suwarman, H. R. (2021). Evaluasi Penerapan Evolutionary Algorithm Untuk Pemecahan Traveling Salesman Problem. *Sistemik: Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 9(1), 28–34.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). Pelanggan puas? Tak cukup. Yogyakarta: Andi.
- Zahara, M., Andreansyah, N., Relawati, & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Konsumen pada Restoran KFC Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 7(1), 67--74.
- Zebua, Y. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Promosi Jabatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii Labuhan Haji Labuhanbatu Utara. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 109–124. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1758>.





## Lampiran 1 Kuesioner

### **KUESIONER PENELITIAN**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.....*

Sebelumnya saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud tujuan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KULITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA”**.

#### **A. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Usia :  20-25 Tahun  31-40 Tahun  
 26-30 Tahun  > 40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :  SLTP  SLTA  D3  
 S1  S2  Lainnya

#### **B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Sebelum mengisi kuesioner ini tolong Bapak/Ibu/Saudara(i) mengisi identitas anda terlebih dahulu dengan kategori yang telah disediakan.
2. Diharapkan Bapak/Ibu/Saudara(i) membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
3. Bapak/Ibu/saudara(i) silahkan memberi tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan alternatif jawaban.
4. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban yang tersedia.

5. Jika terjadi kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai.
6. Semua pernyataan yang ada, mohon diharapkan dijawab tanpa ada satupun yang dikosongkan.

### C. Keterangan Jawaban

Skor	Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

#### 1. Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kinerja</b>						
X1.1	Saya puas Anda dengan kualitas air yang disuplai oleh PDAM					
X1.2	Peyanan PDAM merespon keluhan atau permintaan layanan dari pelanggan dengan cepat					
<b>Ciri-ciri</b>						
X1.3	Saya merasa bahwa layanan PDAM sudah memenuhi kebutuhan air bersih saya sehari-hari					
X1.4	Kualitas Air yang disediakan bersih					
<b>Kesesuaian Spesifikasi</b>						
X1.5	Air yang didistribusikan sesuai dengan apa yang dijanjikan					

X1.6	Pelayanan dan produk yang di berikan sesuai dengan yang dijanjikan					
<b>Keandalan</b>						
X1.7	Air yang disajikan tidak menimbulkan bau					
X1.8	Air yang disajikan dalam keadaan baik					
<b>Daya Tahan</b>						
X1.9	Air yang disediakan tidak berbau					
X1.10	Air yang disediakan/distribusikan bersih					

## 2. Layanan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Bentuk Fisik</b>						
X2.1	Saya puas dengan kebersihan dan kerapian fasilitas PDAM					
X2.2	Bangunan dan interior PDAM Tirta JENEBERANG bersih dan nyaman					
<b>Empati</b>						
X2.3	Karyawan memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen					
X2.4	Karyawan dan staf Kantor PDAM jeneberang mengerti keinginan pelanggan atau tamu					
<b>Keadalian</b>						
X2.5	Karyawan di Kantor PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai cepat dalam melayani tamu					
X2.6	Pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Tirta jeneberang sudah sesuai harapan/memuaskan					
<b>Daya Tanggap</b>						

X2.7	Karyawan dan Kantor PDAM Tirta jeneberang tanggap terhadap keluhan pelanggan					
X2.8	Karyawan dan staf Kantor PDAM Tirta jeneberang selalu siap untuk membantu pelanggan/tamu					
<b>Jaminan</b>						
X2.9	Karyawan dan staf Kantor PDAM jeneberang ramah dalam melayani pelanggan / tamu					
X2.10	Kantor PDAM Tirta jeneberang menjamin keamanan dan kelancaran air					

### 3. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
Y.1	Pegawai memberikan pelayanan yang baik					
Y.2	Fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai, misalnya ruang tunggu					
Y.3	Penanganan teknisi yang cepat dan tanggap, misalnya perbaikan meter air yang rusak					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
Y.4	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan memuaskan					
Y.5	Pelayanan PDAM memberikan kepuasan dan membuat saya ingin menggunakan lagi .					
Y.6	Lingkungan PDAM yang bersih sehingga membuat pelanggan terkesan					

Kesediaan Merekomendasikan					
Y.7	Tingkat kesediaan untuk memberikan rekomendasi atas pelayanan yang telah digunakan oleh pelayanan pegawai karena pelayanan yang ramah				
Y.8	Tingkat kesediaan untuk memberikan rekomendasi atas pelayanan yang telah digunakan oleh pegawai PDAM tirta Jeneberang karena pelayanan jasa pengiriman dengan harga yang ekonomis				
Y.9	PDAM membantu pelanggan memberikan solusi yang atas kendala yang dialami oleh pelanggan				

## Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian

### Tabulasi Data Variabel X1

NO	Kualitas Produk (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.9	X2.10	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	41
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
12	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
13	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
17	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
18	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45

20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
26	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
44	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
45	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45
46	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
47	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	40
48	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
49	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
51	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
52	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	46
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
58	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
60	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46

61	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
62	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
63	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
64	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
65	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
67	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
69	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
70	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
71	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
78	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
81	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
82	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
88	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
89	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
90	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
92	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
93	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
94	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45



39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
44	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	45
45	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47
46	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	41
47	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
48	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
49	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	44
50	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	43
51	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44
52	4	2	4	5	5	4	3	3	4	4	38
53	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	42
54	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	41
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
56	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	42
57	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
59	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	41
60	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	45
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
62	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44
63	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
64	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	44
65	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
66	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	42
67	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
68	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	42
69	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	44
70	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	42
71	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
73	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	43
74	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
75	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	44
76	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	42
77	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
78	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
79	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43

80	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
81	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
82	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	42
83	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
84	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
85	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	42
86	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
87	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
88	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
89	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
90	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
91	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
92	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
93	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
94	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44

Tabulasi Data Variabel Y

No	Kepuasan Pelanggan (Y)									Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	37
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
13	4	4	4	4	5	4	5	4	5	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
18	4	5	4	4	4	4	5	5	5	40
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
20	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
26	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
44	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
45	4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
46	3	5	4	4	5	4	4	4	4	37
47	4	5	4	4	4	5	5	4	5	40
48	4	5	5	5	4	4	4	5	4	40
49	4	5	3	4	5	5	5	4	5	40
50	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
51	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
53	5	4	4	4	4	5	3	4	3	36
54	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
55	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
57	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
58	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
59	4	3	4	4	4	5	4	5	4	37
60	4	4	4	5	4	4	5	4	5	39
61	4	5	4	5	5	5	4	4	4	40
62	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40
63	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38



**Lampiran 3 Hasil Olah Data  
Karakteristik Responden**

**Jenis Kelamin**

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

**Deskriptif Variabel**

**Variabel X1**

<b>X1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	65	69.1	69.1	71.3
	5.00	27	28.7	28.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	61	64.9	64.9	64.9
	5.00	33	35.1	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	61	64.9	64.9	64.9
	5.00	33	35.1	35.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	56	59.6	59.6	59.6
	5.00	38	40.4	40.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	50	53.2	53.2	53.2
	5.00	44	46.8	46.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	81	86.2	86.2	86.2

	5.00	13	13.8	13.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	48	51.1	51.1	51.1
	5.00	46	48.9	48.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	54	57.4	57.4	57.4
	5.00	40	42.6	42.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	66	70.2	70.2	71.3
	5.00	27	28.7	28.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X1.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	55	58.5	58.5	60.6
	5.00	37	39.4	39.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## Variabel X2

<b>X2.1</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	60	63.8	63.8	66.0
	5.00	32	34.0	34.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.2</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	2	2.1	2.1	3.2
	4.00	66	70.2	70.2	73.4
	5.00	25	26.6	26.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.3</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	56	59.6	59.6	60.6
	5.00	37	39.4	39.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.4</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	53	56.4	56.4	57.4
	5.00	40	42.6	42.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.5</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	53	56.4	56.4	58.5
	5.00	39	41.5	41.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.6</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	53	56.4	56.4	56.4
	5.00	41	43.6	43.6	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.7</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.5	8.5	8.5
	4.00	56	59.6	59.6	68.1
	5.00	30	31.9	31.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.8</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.3	4.3	4.3
	4.00	64	68.1	68.1	72.3
	5.00	26	27.7	27.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.9</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	66	70.2	70.2	71.3
	5.00	27	28.7	28.7	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>X2.10</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	55	58.5	58.5	60.6
	5.00	37	39.4	39.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

**Variabel Y**

<b>Y.1</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	1	1.1	1.1	2.1
	4.00	63	67.0	67.0	69.1
	5.00	29	30.9	30.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

<b>Y.2</b>					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	57	60.6	60.6	62.8
	5.00	35	37.2	37.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.3					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.2	3.2	3.2
	4.00	52	55.3	55.3	58.5
	5.00	39	41.5	41.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.4					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	59	62.8	62.8	63.8
	5.00	34	36.2	36.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.5					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	57	60.6	60.6	60.6
	5.00	37	39.4	39.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.6					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	60	63.8	63.8	63.8
	5.00	34	36.2	36.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.7					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	57	60.6	60.6	62.8
	5.00	35	37.2	37.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.8					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.1	1.1	1.1
	4.00	65	69.1	69.1	70.2
	5.00	28	29.8	29.8	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Y.9					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	57	60.6	60.6	62.8
	5.00	35	37.2	37.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## Uji Validitas

### Variabel X1

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Kualitas Produk
X1.1	Pearson Correlation	1	.595**	.436**	.376**	.314**	.431**	.219*	.278**	.188	.088	.618**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.002	<.001	.034	.007	.070	.398	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	.595**	1	.440**	.348**	.248*	.416**	.305**	.223*	.183	.157	.608**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.016	<.001	.003	.030	.077	.130	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	.436**	.440**	1	.530**	.427**	.416**	.305**	.223*	.089	.157	.622**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.003	.030	.395	.130	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	.376**	.348**	.530**	1	.617**	.361**	.581**	.519**	.207*	.241*	.747**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.045	.019	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.5	Pearson Correlation	.314**	.248*	.427**	.617**	1	.304**	.617**	.659**	.309**	.228*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.002	.016	<.001	<.001		.003	<.001	<.001	.002	.027	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.6	Pearson Correlation	.431**	.416**	.416**	.361**	.304**	1	.409**	.216*	.026	.244*	.567**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.003		<.001	.036	.800	.018	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.7	Pearson Correlation	.219*	.305**	.305**	.581**	.617**	.409**	1	.793**	.374**	.359**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.034	.003	.003	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.8	Pearson Correlation	.278**	.223*	.223*	.519**	.659**	.216*	.793**	1	.409**	.332**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.007	.030	.030	<.001	<.001	.036	<.001		<.001	.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.9	Pearson Correlation	.188	.183	.089	.207*	.309**	.026	.374**	.409**	1	.358**	.498**
	Sig. (2-tailed)	.070	.077	.395	.045	.002	.800	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X1.10	Pearson Correlation	.088	.157	.157	.241*	.228*	.244*	.359**	.332**	.358**	1	.499**
	Sig. (2-tailed)	.398	.130	.130	.019	.027	.018	<.001	.001	<.001		<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.618**	.608**	.622**	.747**	.741**	.567**	.773**	.734**	.498**	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

## Variabel X2

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Layanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.051	.268**	.388**	.086	.375**	.176	.161	.209*	.351**	.528**
	Sig. (2-tailed)		.624	.009	<.001	.409	<.001	.090	.120	.044	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	.051	1	.078	.050	-.086	.237*	.207*	.082	.008	.122	.310**
	Sig. (2-tailed)	.624		.457	.630	.410	.022	.045	.435	.938	.243	.002
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	.268**	.078	1	.166	.270**	.351**	.233*	.309**	.492**	.383**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.009	.457		.110	.009	<.001	.024	.002	<.001	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.4	Pearson Correlation	.388**	.050	.166	1	.377**	.459**	.276**	.236*	.229*	.334**	.610**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.630	.110		<.001	<.001	.007	.022	.026	.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.5	Pearson Correlation	.086	-.086	.270**	.377**	1	.318**	.079	.325**	.416**	.238*	.521**
	Sig. (2-tailed)	.409	.410	.009	<.001		.002	.447	.001	<.001	.021	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.6	Pearson Correlation	.375**	.237*	.351**	.459**	.318**	1	.196	.225*	.258*	.765**	.721**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.022	<.001	<.001	.002		.058	.029	.012	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.7	Pearson Correlation	.176	.207*	.233*	.276**	.079	.196	1	.310**	.303**	.233*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.090	.045	.024	.007	.447	.058		.002	.003	.024	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.8	Pearson Correlation	.161	.082	.309**	.236*	.325**	.225*	.310**	1	.436**	.307**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.120	.435	.002	.022	.001	.029	.002		<.001	.003	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.9	Pearson Correlation	.209*	.008	.492**	.229*	.416**	.258*	.303**	.436**	1	.358**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.044	.938	<.001	.026	<.001	.012	.003	<.001		<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
X2.10	Pearson Correlation	.351**	.122	.383**	.334**	.238*	.765**	.233*	.307**	.358**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.243	<.001	.001	.021	<.001	.024	.003	<.001		<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.528**	.310**	.609**	.610**	.521**	.721**	.541**	.588**	.634**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

## Variabel Y

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Kepuasan Konsumen
Y.1	Pearson Correlation	1	.148	.220*	.234*	.154	.191	.072	.064	.072	.408**
	Sig. (2-tailed)		.154	.033	.023	.140	.066	.492	.539	.492	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.2	Pearson Correlation	.148	1	.200	.222*	.252*	.173	.292**	.281**	.292**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.154		.053	.032	.014	.095	.004	.006	.004	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.3	Pearson Correlation	.220*	.200	1	.325**	.192	.322**	.350**	.313**	.350**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.033	.053		.001	.064	.002	<.001	.002	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.4	Pearson Correlation	.234*	.222*	.325**	1	.349**	.136	.345**	.248*	.345**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.023	.032	.001		<.001	.191	<.001	.016	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.5	Pearson Correlation	.154	.252*	.192	.349**	1	.119	.419**	.429**	.419**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.140	.014	.064	<.001		.255	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.6	Pearson Correlation	.191	.173	.322**	.136	.119	1	.216*	.197	.216*	.471**
	Sig. (2-tailed)	.066	.095	.002	.191	.255		.037	.057	.037	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.7	Pearson Correlation	.072	.292**	.350**	.345**	.419**	.216*	1	.410**	1.000**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.492	.004	<.001	<.001	<.001	.037		<.001	.000	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.8	Pearson Correlation	.064	.281**	.313**	.248*	.429**	.197	.410**	1	.410**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.539	.006	.002	.016	<.001	.057	<.001		<.001	<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Y.9	Pearson Correlation	.072	.292**	.350**	.345**	.419**	.216*	1.000**	.410**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.492	.004	<.001	<.001	<.001	.037	.000	<.001		<.001
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.408**	.533**	.617**	.595**	.612**	.471**	.765**	.613**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

## Uji Reliabilitas

### Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.839	10

### Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	10

### Variabel Y

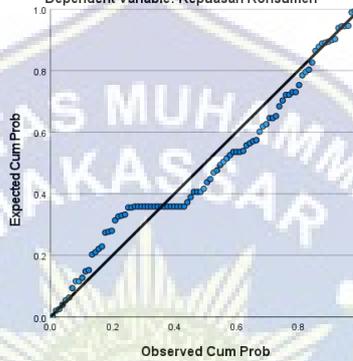
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	9

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

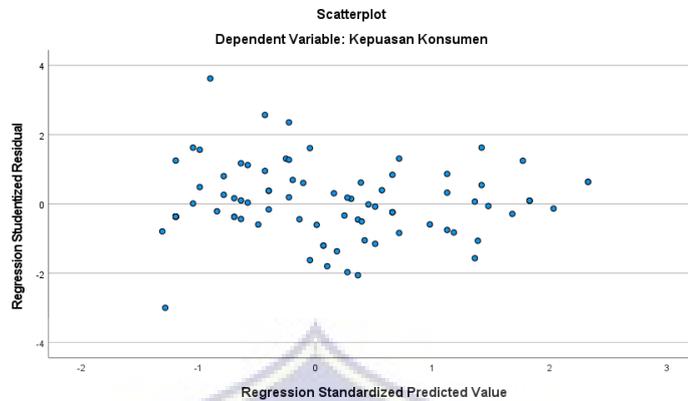


#### Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.311	3.018		2.422	.017		
	Kualitas Produk	.449	.084	.468	5.326	.000	.552	1.812
	Kualitas Layanan	.420	.096	.387	4.396	.000	.552	1.812

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

## Uji Heteroskedastisitas



## Analisis Regresi linear Berganda & Uji Partial (Uji T)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.021	2.985		2.687	.009
	Kualitas Produk	.300	.091	.340	3.298	.001
	Kualitas Layanan	.417	.095	.453	4.396	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

## Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.172	2	192.586	54.466	.000 <sup>b</sup>
	Residual	321.764	91	3.536		
	Total	706.936	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.545	.535	1.88039

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

## Lampiran 4 Persuratan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 357/05/A.2-II/V/45/2024 Makassar, 30 MEI 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 : Rahmat herman

Stambuk : 105721130420

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (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.

**Dr. H. Andi Jan'an, S.E., M.Si**

NPM: 051 507

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 : 4399/05/C.4-VIII/V/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

31 May 2024 M  
23 Dzulqa'dah 1445

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: 35705/A.2-II/V/45/2024 tanggal 30 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : RAHMAT HERMAN  
No. Stambuk : 10572 1130420  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa

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

**"Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 3 Juni 2024 s/d 3 Agustus 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,



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.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **18934/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Gowa  
Perihal : **Izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4399/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 31 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **RAHMAT HERMAN**  
Nomor Pokok : 105721130420  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No 259, Makassar

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

**" PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **17 Juli s/d 17 Agustus 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 17 Juli 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.*



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



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

Nomor : UM.306/PTJ-GW/VI/2024

Perihal : Penelitian

K e p a d a

Yth. Ketua LP3M UNISMUH Makassar

Di -

Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat izin penelitian nomor : 503/792/DPM-PTSP/PENELITIAN/VII/2024 Tanggal 21 JULI 2024 atas nama Sebagai berikut :

Nama : RAHMAT HERMAN  
Tempat/Tanggal Lahir : Bottoe / 13 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Nomor Pokok : 105721130420  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Pampang 5  
Judul : "Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum ( 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, 23 juli 2024

an Direktur Utama,  
Kepala Bagian Personalia

  
Ilham, SE  
Tirta Jeneberang  
Kabupaten Gowa  
Telp : 215 978 170



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mall Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa  
92111, Website [dpmptsp.gowakab.go.id](http://dpmptsp.gowakab.go.id)

Nomor : 503/792/DPM-PTSP/PENELITIAN/VII/2024  
Kepada Yth,  
PDAM Tirta Jeneberang Gowa, Jl. Tirta  
Jeneberang, Sungguminasa, Gowa,  
Tompobalang, Kec. Somba Opu, Kota  
Makassar, Sulawesi Selatan 92111

Lampiran :  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian di –  
Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel  
Nomor : 18934/S.01/PTSP/2024 tanggal 17 Juli 2024 tentang Izin Penelitian.  
Dengan ini disampaikan kepada saudara/l bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : **RAHMAT HERMAN**  
Tempat/ Tanggal Lahir : Bottoe / 13 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Nomor Pokok : 105721130420  
Program Studi : MANAJEMEN  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Pampang 5

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis  
/ Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul :  
"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA"

Selama : 17 Juli 2024 s/d 17 Agustus 2024

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 18 Juli 2024

a.n. BUPATI GOWA  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA



TT ELEKTRONIK

H.INDRA SETIAWAN ABBAS.S.Sos.M.Si  
Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH MAKASSAR

**Lampiran 5 Dokumentasi**





LAMPIRAN 7

HASIL PLAGIASI

Rahmat Herman 105721130420

Bab I

by Tahap Tutup

Submission date: 27-Aug-2024 09:38AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438809780

File name: BAB\_I\_RAHMAT\_HERMAN.docx (27.73K)

Word count: 772

Character count: 5213

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.umsu.ac.id

Internet Source

2%

2

Submitted to Politeknik Negeri Bandung

Student Paper

2%

3

repo.bunghatta.ac.id

Internet Source

2%

4

Submitted to Program Pascasarjana  
Universitas Negeri Yogyakarta

Student Paper

2%

5

repository.ut.ac.id

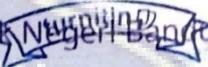
Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



Rahmat Herman 105721130420

## Bab II

by Tahap Tutup

Submission date: 26-Aug-2024 08:56AM (UTC+0700)  
Submission ID: 2438026433  
File name: BAB\_II\_-\_2024-08-26T085248.702.docx (40.27K)  
Word count: 2591  
Character count: 17615

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

22%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

3%

2

[eprints.unisla.ac.id](http://eprints.unisla.ac.id)

Internet Source

3%

3

M. Riszhaldi Dwi Cahya N., Acep Samsudin, Kokom Komariah. "Kekuatan Servicescape dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2020

Publication

2%

4

Siti Nurjanah, Rina Sukmawati, Muslima Muslima, Subhi Alwi. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG TALAGO BIRU PADASUKA", Journal Competency of Business, 2022

Publication

2%

5

[eprints.iain-surakarta.ac.id](http://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

2%

6

[etheses.uinmataram.ac.id](http://etheses.uinmataram.ac.id)

Internet Source

2%





123dok.com  
Internet Source

2%



docobook.com  
Internet Source

2%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

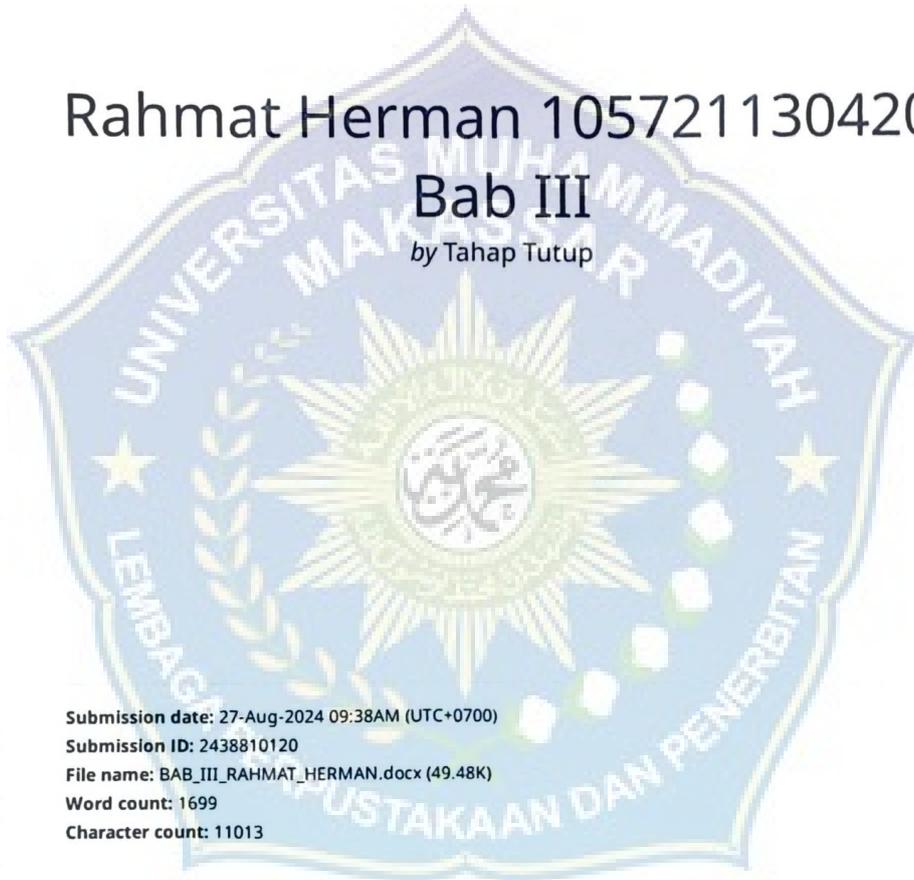
Exclude matches  2%



Rahmat Herman 105721130420

## Bab III

by Tahap Tutup



**Submission date:** 27-Aug-2024 09:38AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2438810120

**File name:** BAB\_III\_RAHMAT\_HERMAN.docx (49.48K)

**Word count:** 1699

**Character count:** 11013

ORIGINALITY REPORT

**10%**  
SIMILARITY INDEX

**10%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**8%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

**1** jurnal.ulb.ac.id  
Internet Source **8%**

**2** www.bajangjournal.com  
Internet Source **2%**



Exclude quotes   
Exclude bibliography

Exclude matches

Rahmat Herman 105721130420

## Bab IV

by Tahap Tutup



Submission date: 27-Aug-2024 09:39AM (UTC+0700)  
Submission ID: 243SS10405  
File name: BAB\_IV\_RAHMAT\_HERMAN.docx (113.07K)  
Word count: 3367  
Character count: 19041

Rahmat Herman 105721130420 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas  
Surabaya  
Student Paper



6%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



Rahmat Herman 105721130420

## Bab V

by Tahap Tutup



Submission date: 27-Aug-2024 09:39AM (UTC+0700)

Submission ID: 2438810682

File name: BAB\_V\_RAHMAT\_HERMAN.docx (19.95K)

Word count: 270

Character count: 1720

Rahmat Herman 105721130420 Bab V

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Irwan Sugiarto. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan", INA-Rxiv, 2017

Publication

3%

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches < 2%





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90222 Telp: (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 : Rahmat Herman

Nim : 105721130420

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	16 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	3 %	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, 27 Agustus 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurshah, S.Hum., M.I.P.  
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: www.library.unismuh.ac.id  
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

## RIWAYAT HIDUP



**RAHMAT HERMAN**, biasa dipanggil rahmat lahir di Bottoe Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru pada tanggal 13 Oktober 2000 dari pasangan suami istri Bapak Herman Hasyim dan Ibu Hj Lutfiah S. Pd. peneliti ini adalah anak 2 dari 4 bersaudara peneliti sekarang tinggal di Padaelo Kelurahan Lalolang Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru. Pendidikan yang ditempuh peneliti adalah SD INPRES PADAELO lulus pada tahun 2013 SMP NEGERI 1 TANETE RILAU lulus pada tahun 2016 SMA NEGERI 3 BARRU lulus pada tahun 2019 dan mulai mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.