

ABSTRAK

Wardiman Syarif, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Asdar.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar, 2) Untuk mengetahui pengaruh kebijakan tarif terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar, 3) Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan dan kebijakan tarif terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan dan kebijakan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar di mana koefisien variabel sebesar 0,134 dengan nilai signifikan sebesar 0,005 ($0,005 < 0,05$). 2) Kebijakan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar di mana koefisien variabel sebesar 0,322 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($0,00 < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kebijakan Tarif dan Kepuasan

ABSTRACT

Wardiman Syarif, 2022. The Influence of Service Quality and Tariff Policy on Customer Satisfaction in Regional Public Water