

ABSTRAK

Indri AristaWidya Malindha, Tahun 2022, “Pengaruh Kualitas produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Peruhaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang dibimbing oleh Pembimbing I Muhammad Nur Rasyid dan Pembimbing II Nurinaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Peruhaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang dimana peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 orang pelanggan Peruhaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sebagai responden.

Teknik Analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan Pengujian hipotesis melalui uji Analisis regresi linear berganda dan uji t (Parsial). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Peruhaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang ditunjukkan dengan nilai T hitung $2,068 >$ nilai T Tabel sebesar 2.00247 dan nilai signifikansinya sebesar $0,043 < 0,05$. Demikian hasil Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Peruhaaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang ditunjukkan dengan nilai T hitung sebesar $2.311 >$ nilai T Tabel sebesar 2.00247 dan nilai signifikansinya sebesar $0,024 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan