

ABSTRAK

FITRIA. B, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Amelia Reski Septiani Amin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari pelanggan pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dengan responden, dimana data interpretasi responden kemudian diregulasikan dengan menggunakan teknik analisis data dalam hal ini SPSS.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka diperoleh model persamaan regresi sederhana $Y = 10.198 + 0,279 X$ yang berarti prestasi kerja berpengaruh positif terhadap jenjang karir dan dari hasil analisis uji t diperoleh nilai signifikan 0,001 dan $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa, dengan demikian hipotesis diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

FITRIA. B, 2020. The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in PDAM Tirta Je'neberang, Gowa Regency. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor Moh. Aris Pasigai and Second Advisor Amelia RekskiSeptiani Amin.

This study aims to determine the extent of the influence of service quality on community satisfaction at PDAM Tirta Je'neberang, Gowa Regency. This type of research is used with a quantitative approach. The processed data is the result of the respondents' interpretation of the PDAM Tirta Je'neberang, Gowa Regency. The analysis technique used in this study uses an interactive model with respondents, where the respondent's interpretation data is then regulated using data analysis techniques, in this case SPSS.

Based on the results of data analysis that has been done, it is obtained a simple regression equation model $Y = 10.198 + 0.279 X$, which means that work performance has a positive effect on career path and from the results of the t test analysis, it is obtained a significant value of 0.001 and $0.000 < 0.05$, which means that service quality has a significant effect on community satisfaction at PDAM Tirta Je'neberang, Gowa Regency, thus the hypothesis is accepted.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.