

ABSTRAK

ANDI MALLIHUNGAN, 2019 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta JeneBerang Di Kabupaten Gowa. Dibawah bimbingan H. Sanusi pembimbing I dan Sitti Marhumi pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENE BERANG di Kabupaten Gowa. Metode Kuesioner dan penelitian kepustakaan untuk pengumpulan data. Metode analisis menggunakan analisis Deskriptif, Uji Regresi dan Uji T. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yaitu pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENE BERANG di Kabupaten Gowa.

Persamaan regresi nilai konstanta sebesar 24,178. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 24,178 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

Dengan nilai koefisien $X = 0,427$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ANDI MALLIHUNGAN, 2019: *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Tirta JeneBerang Regional Water Supply Company (PDAM) in Gowa Regency.* Under the guidance of H. Sanusi supervisor I and Sitti Marhumi supervisor II.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the Regional Water Supply Company (PDAM) TIRTA JENE BERANG in Gowa Regency. Questionnaire methods and library research for data collection. The analytical method uses descriptive analysis, Regression Test and T. Test. The samples in this study were 100 customers, namely customers at the Regional Water Supply Company (PDAM) TIRTA JENE BERANG in Gowa Regency.

Regression equation of constant values is 24,178. This shows that if the independent variable is considered constant, the quality of service has a positive effect on customer satisfaction. The value of the customer satisfaction constant of 24,178 shows that the increasing quality of service affects the customer satisfaction felt by the customer.

The coefficient value $X = 0.427$ shows that service quality with customer satisfaction has a positive effect. Where the better the quality of service, customer satisfaction is increasing

Keywords: Service Quality, Customer Satisfactions