

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA BETUAH KABUPATEN BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**MEDI BAGUS PRANDITIA
NPM 062030601563**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA BETUAH KABUPATEN BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MEDI BAGUS PRANDITIA
NPM 062030601563**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Esya Alhadi, M.M.
NIP 196309191990032002**

**Palembang, 2023
Pembimbing II,**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112000**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Medi Bagus Pranditia
NPM : 062030601563
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2023

at pernyataan,

Medi Bagus Pranditia
NPM 062030601563

LEMBAR PENGESAHAN





Nama : Medi Bagus Pranditia
NPM : 062030601563
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah
Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten
Banyuasin

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 21 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Esha Alhadi., M.M. Ketua Penguji		23/8/2023
2.	Yusnizal Firdaus, S.E., M.M. Anggota Penguji		15/8/2023
3.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. Anggota Penguji		15/8/2023
4.	M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. Anggota Penguji		22/8/2023

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Pelanggan Yang Puas Adalah Strategi Bisnis Terbaik.”-Micheal LeBoeuf

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara Kandungku**
- **Kakak Angkatku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Bibikku**
- **Semua keluargaku**
- **Teman-teman Kelas 6 NH 2020**
- **Alamamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Pembuatan dan penyusunan Laporan ini berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta betuah Kabupaten Banyuasin. Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin”.

Laporan akhir ini membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin kepada pelanggan. Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materi, bimbingan dan saran dari berbagai pihak.

Penulis menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati menerima setiap masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun dan dapat melengkapi Laporan Akhir. Penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan, yang tidak sengaja ataupun disengaja baik dari ucapan maupun perbuatan. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang 21 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapatkan bantuan mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administarsi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Ibu Sri Hartini, S.E., M.M., Direktur PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian Laporan Akhir.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
9. Ayah dan Mamak tersayang yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan dan memberikan do'a yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terima kasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terutama kelas 6 NH.

11. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan Laporan Akhir ini.

Semoga bantuan dan jari payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Allah SWT. Demikianlah dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Palembang, 21 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin. Laporan ini ditulis dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti riset lapangan, wawancara, penyebaran kuesioner, dan riset kepustakaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Slovin. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan (X2), dimensi ketanggapan (X3), dan dimensi empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dimensi bukti fisik (X1), dan dimensi jaminan (X4) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan sedangkan untuk nilai koefisien determinasi R^2 yang terletak pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 21.3 persen yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 21,3 persen dan sisanya 78,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak di uji. Oleh karena itu, penulis menyarankan pada bagian hubungan pelanggan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin agar dapat mempertahankan dimensi-dimensi pelayanan yang sudah berpengaruh positif serta meningkatkan lagi dimensi-dimensi yang belum berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Betuah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in PDAM Tirta Betuah, Banyuasin Regency. This report was written using several data collection methods such as field research, interviews, questionnaire distribution, and library research. Data analysis used in this study used quantitative methods and the sampling technique in this study used the Slovin method. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale, the analytical method used in this study was multiple linear regression analysis using the SPSS 20 application. Based on the results of the study, it showed that the dimensions of reliability (X2), responsiveness (X3), and dimensions of empathy (X5) has a positive and significant effect on customer satisfaction and physical evidence dimension (X1), and the guarantee dimension (X4) has no positive and not significant effect while the value of the determination coefficient R^2 which is located in the Adjusted R Square column is 21.3 percent which implies that the influence the variable of service quality to the variable of customer satisfaction is 21.3 percent and the remaining 78.7% is influenced by variables that are not tested. Therefore, the authors suggest that the customer relations section of PDAM Tirta Betuah, Banyuasin Regency, is able to maintain the service dimensions that have had a positive effect and increase the dimensions that have not had a positive effect on customer satisfaction, PDAM Tirta Betuah, Banyuasin Regency.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction of PDAM Tirta Betuah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penulisan	6
1.4.2 Manfaat Penulisan	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	10
1.5.5 Analisis Data	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Cara Meningkatkan Pelayanan	20

	Halaman
2.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pelanggan	23
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
3.2 Makna Logo PDAM Tirta Betuah.....	28
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.3.1 Visi Perusahaan.....	29
3.3.2 Misi Perusahaan	29
3.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah.....	30
3.4.1 Uraian Tugas.....	31
3.4.2 Tugas Persubidang	32
3.4.3 Objektifitas kegiatan Perusahaan.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil	41
4.1.1 Karakteristik Responden	41
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.1 Uji Reabilitas.....	45
4.2.1 Regresi Linear Berganda.....	46
4.3 Uji Hipotesis.....	49
4.3.1 Uji Parsial t.....	49
4.3.1 Uji Simultan F.....	51
4.3.1 Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.4 Pembahasan.....	53
4.4.1 Dimensi fisik	53
4.4.2 Dimensi Keandalan	55
4.4.3 Dimensi Ketanggapan	56
4.4.4 Dimensi Jaminan.....	57
4.4.5 Dimensi Empati.....	59
4.5 Dimensi Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	60

	Halaman
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Usia.....	42
Tabel 4.3 Lama Pemakaian PDAM	42
Tabel 4.4 Uji Validitas	44
Tabel 4.5 Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4.7 Uji Parsial T	50
Tabel 4.8 Uji Simultan F.....	52
Tabel 4.9 Uji Korelasi Determinasi.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PDAM Tirta Betuah.....	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir di Jurusan
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pegantar Pengambilan Data Dari Politeknik
- Lampiran 3 Surat Balasan Dari Perusahaan Perihal Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 12 Dokumentasi