

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BETUAH
CABANG PANGKALAN BALAI
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh :
DAVID HERDIAN F
21612010040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BETUAH
CABANG PANGKALAN BALAI
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh :
DAVID HERDIAN F
21612010040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

PENGESAHAN

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

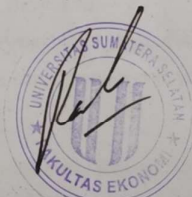
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : DAVID HERDIAN F
NIM : 21612010040

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada:

HARI : SENIN
TANGGAL : 30 JUNI 2025

Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D
NUPTK. 4247755656130133

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Cabang Pangkalan Balai Kabupaten Banyuasin. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan PDAM, seperti keterlambatan distribusi air, rendahnya tekanan air, lambatnya respon terhadap pengaduan, serta kurang optimalnya pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Betuah. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji t (parsial), serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai t hitung sebesar 15,454 ($> t$ tabel 1,660), serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,713. Artinya, 71,3% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PDAM Tirta Betuah dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan air bersih.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Water Company (PDAM) Tirta Betuah, Pangkalan Balai Branch, Banyuasin Regency. The background of this research is based on the presence of customer complaints regarding PDAM services, such as delayed water distribution, low water pressure, slow response to complaints, and suboptimal administrative services. This research uses a quantitative approach with a survey method. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 98 respondents who are customers of PDAM Tirta Betuah. The data analysis techniques used include validity test, reliability test, descriptive analysis, simple linear regression analysis, t-test (partial), and coefficient of determination (R^2) test. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by a significance value of 0.000 (< 0.05), a t-count value of 15.454 ($> t$ -table value of 1.660), and a coefficient of determination value of 0.713. This means that 71.3% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 28.7% is influenced by other variables outside the study. Therefore, it can be concluded that improving service quality, especially in aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence, is crucial for enhancing customer satisfaction. This research is expected to serve as a reference for PDAM Tirta Betuah in formulating strategies to improve the quality of clean water services.

Keywords: *service quality, customer satisfaction*