

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PDAM TIRTA BETUAH BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Oleh :

MEI NANDA SARI

20612010072

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

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PDAM TIRTA BETUAH BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Oleh :

MEI NANDA SARI

20612010072

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN

2024

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Sabtu

Tanggal : 10 Agustus 2024

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Rabin Ibnu Zainal, SE., MS.c., Ph.D.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyu Asin, serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 30 orang dan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how service quality affects customer loyalty at PDAM Tirta Betuah, Banyu Asin Regency, and to find out whether there is an influence of service quality on customer loyalty at PDAM Tirta Betuah, Banyuasin Regency. The research method used in this research is descriptive with a quantitative approach, namely by describing the condition of the respondents as well as descriptions of research variables in frequency tables and percentages from the results of distributing the questionnaire through data analysis procedures. The population in this study was 30 people and the sample taken in this study was 30 respondents. Data analysis techniques use validity tests, reliability tests, multiple linear regression, coefficient of determination and hypothesis testing (t test).

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty