

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh:

Nama : Rheannisa Priyanka

NIM : 18.13.008

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG**

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI S-1**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Rheannisa Priyanka

NIM : 1813008

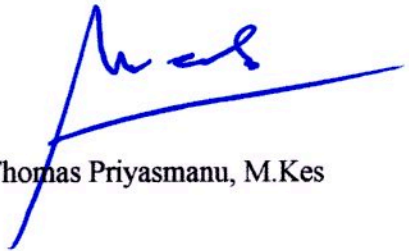
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I



Dra. Sri Indriani, MM

Dosen Pembimbing II



Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri



(Dr. Ellysa Nursanti, ST, MT)
NIP. Y. 1030000357



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : RHEANNISA PRIYANKA
NIM : 18 13 008
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

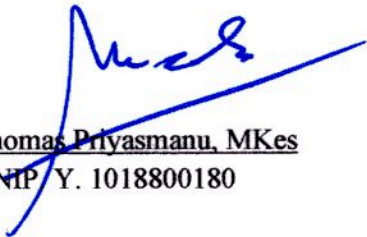
Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Januari 2022


Dengan Nilai : 83,30 (A)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

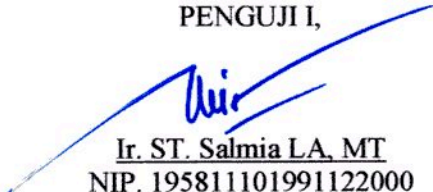

Ir. Thomas Priyasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS,



Emmalia Adriantantri, ST., MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Ir. ST. Salmia LA, MT
NIP. 195811101991122000

PENGUJI II,


Emmalia Adriantantri, ST., MM
NIP.P. 1030400401

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan, dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2022
Mahasiswa



Rheannisa Priyanka
NIM. 1813008

RINGKASAN

Rheannisa Priyanka, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang, Januari 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang*.

Dosen Pembimbing Dra. Sri Indriani, MM dan Ir. Thomas Priyasmanu, Mkes.

Kebutuhan air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia demi kelangsungan hidupnya. Ilmu biologi menunjukkan bahwa sebagian besar tubuh manusia terdiri dari kandungan air sebesar dua pertiga dari berat tubuhnya. Mengingat pentingnya peranan air terhadap kehidupan manusia, dan air merupakan potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh suatu wilayah, maka didalam pengelolaannya menjadi wewenang bagi negara, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaannya kepada pemerintah daerah melalui suatu badan usaha daerah yaitu PDAM. Penelitian ini bertujuan untuk Menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dan Menentukan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis statistik inferensial yang terdiri dari analisis faktor untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, analisis regresi faktor utama untuk menentukan variabel apakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan, dan pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh dari seluruh dan parsial variabel bebas (independen) terhadap terikat (dependen).

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini pada pengujian hipotesis pada uji T atau pada penelitian ini didapat bahwa hanya sub variabel responsiveness (X3) dan empathy (X5) yang dapat berpengaruh nyata terhadap variabel independen dan dependen dan uji F atau keseluruhan pada penelitian ini didapatkan pengaruh nyata antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan pengaruh dominan pada nilai variabel independen terdapat pada sub variabel responsiveness (X3)

Kata Kunci: *Analisis Statistik Inferensial, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Analisis Faktor, Regresi Faktor Utama*

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusun telah banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penyusun tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof.Dr. Eng. Ir Abraham Lomi, MSEE Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang
2. Ir.Thomas Priyasmanu, M.Kes Selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang dan Dosen Pembimbing2.
3. Emmalia Adriantantri, ST., MM. Selaku Sekretaris Prodi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Dra. Sri Indriani, MM, selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Yusril Putra Yonanda yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Palupi Ardy Garini yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Staff dan pekerja PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang selalu memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
9. Rekan-rekan pejuang skripsi yang selalu memberikan bantuan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang sudah membantu pelaksanaan penelitian ini hingga tersusunnya laporan skripsi ini.

Akhir kata, semoga laporan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Malang, Januari 2022

Penulis

Rheannisa Priyanka

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Kerangka Berpikir	3
1.7 Manfaat Penelitian	4
BABII TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan/Jasa	5
2.3 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
2.6 Strategi Kepuasan Pelanggan	11
2.7 Penelitian Terdahulu	12
BABIII METODE PENELITIAN	13
3.1 Lokasi Penelitian.....	13
3.2 Populasi dan Sampel	13
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	15
3.6 Metode Analisis Data.....	17
3.7 Pengujian Hipotesis.....	19
3.8 Diagram Alir Penelitian	21
BABIV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22

4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner	22
4.2 Uji Instrumen.....	22
4.2.1 Uji Validitas	22
4.2.2 Uji Reliabilitas	25
4.3 Pengolahan Data	27
4.3.1 Analisis Faktor.....	27
4.3.2 KMO and Barlett's Test	28
4.3.3 Anti Image Matrice.....	29
4.3.4 Communalities.....	30
4.3.5 Pengujian Normalitas Data	31
4.3.6 Tabel Total Variance Explained.....	32
4.3.7 scree plot.....	34
4.3.8 komponent Matrix	34
4.4 Analisis Faktor Regresi Utama.....	35
4.4.1 Uji Heteroskedastisitas	36
4.4.2 Uji Multikolinearitas	37
4.5 Pengujian Hipotesis	39
4.5.1 Uji F Statistik.....	40
4.5.2 Uji t Statistik.....	41
4.5.3 Koefisien Diterminant	41
4.6 Pembahasan	42
BABV PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	53
DAFTARPUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang Berdasarkan Wilayah Pelayanan	13
Tabel 3.2 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang Menjadi Sampel Penelitian.....	15
Tabel 4.1 Hasil Uji Instrumen Data Variabel X atau Kualitas Layanan	23
Tabel 4.2 Hasil Uji Instrumen Data Variabel Y atau Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 4.3 Reliability Statistics Kualitas Layanan (X)	26
Tabel 4.4 Reliability Statistics Kepuasan Pelanggan (Y).....	26
Tabel 4.5 KMO and Barlett's Test	28
Tabel 4.6 Anti Image Matrice	29
Tabel 4.7 Communalities	30
Tabel 4.8 Total Variance Explained.....	32
Tabel 4.9 Component Matrix	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Model Park	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Correlations	36
Tabel 4.12 Hasil Uji F Statistik.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji t	40
Tabel 4.14 Koefisien Diterminant.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian	3
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa	8
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Test of Normality.....	31
Gambar 4.2 Screen Plot.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1.Kuisisioner Penelitian.....	L1
Lampiran2.Tabel Uji r Validitas	L2
Lampiran3.Nilai Rata-rata dan Total 100 Responden.....	L3
Lampiran 4. Tabel Uji F.....	L4
Lampiran 5 Tabel Uji T.....	L5
Lampiran 6. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 1.....	L6
Lampiran 7. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 2.....	L7
Lampiran 8. Saran dan Perbaikan Dosen Penguji 1	L8
Lampiran 9. Saran dan Perbaikan Dosen Penguji 2	L9