

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI CAB. TUASAN  
MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen

Oleh :

NANDA FATHYA AZ-ZAHRA  
NPM: 1605160169



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020



MAJLIS FAKULTAS TEKNIK DAN KOMUNITAS  
 UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kampus Bina Sarana Nasional, Medan 20135

*[Signature]*

*[Signature]*

Untuk itu, dengan ini kami sebagai Dekan dan Wakil Dekan I dan II  
 Universitas Sumatera Utara, dalam rangka meningkatkan mutu  
 pendidikan, telah menetapkan dan menetapkan sebagai berikut:  
 1. Nama, Tanggal Kelahiran, dan Alamat: *[Faded text]*  
 2. *[Faded text]*

MEMUTUSKAN

1. **MEMERINTAHKAN**

2. **MEMERINTAHKAN**

3. **MEMERINTAHKAN**

4. **MEMERINTAHKAN**

5. **MEMERINTAHKAN**

6. **MEMERINTAHKAN**

7. **MEMERINTAHKAN**

8. **MEMERINTAHKAN**

9. **MEMERINTAHKAN**

10. **MEMERINTAHKAN**

11. **MEMERINTAHKAN**

12. **MEMERINTAHKAN**

13. **MEMERINTAHKAN**

14. **MEMERINTAHKAN**

15. **MEMERINTAHKAN**

16. **MEMERINTAHKAN**

17. **MEMERINTAHKAN**

18. **MEMERINTAHKAN**

19. **MEMERINTAHKAN**

20. **MEMERINTAHKAN**

21. **MEMERINTAHKAN**

22. **MEMERINTAHKAN**

23. **MEMERINTAHKAN**

24. **MEMERINTAHKAN**

25. **MEMERINTAHKAN**

26. **MEMERINTAHKAN**

27. **MEMERINTAHKAN**

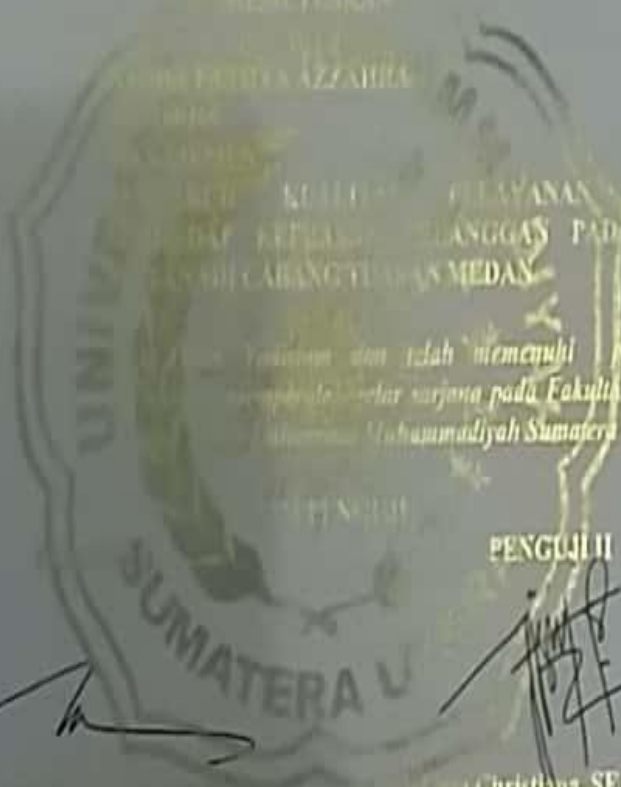
28. **MEMERINTAHKAN**

29. **MEMERINTAHKAN**

30. **MEMERINTAHKAN**

31. **MEMERINTAHKAN**

32. **MEMERINTAHKAN**



PENGUJI II

*[Signature]*

(Christina, SE,MM)

(Jurus)

**UNMSU**

*[Signature]*



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : NANDA FATHYA AZZAHRA  
NPM : 1605160169  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM  
TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN

Disetujui untuk memenuhi persyaratan diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 27 Juli 2020

Bimbing

(DEWI ANDRIANY, SE., MMLHJ)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.SI.)

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis UMSU

(H. JANURI, SE., MM., M.SI.)

## **Abstrak**

**Nanda Fathya Azzahra (1605160169) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan manfaat suatu produk maupun jasa yang sudah ia terima dengan harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan seorang nasabah atau pemakai jasa tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kecenderungan semakin bertambahnya calon pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan rekening air dengan sampel sebanyak 35 responden. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi sederhana, uji F, uji t, dan koefisien determinasi.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,8% sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulis skripsi ini, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang dengan risalah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan.” ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Di dalam penulis skripsi ini telah berusaha dan berupaya dengan kemampuan yang ada, namun peneliti menyadari banyak kekurangan di dalamnya, untuk itu peneliti dengan rendah hati bersedia menerima saran dan kritik yang sifatnya menambah kesempurnaan penulisan ini dari semua pihak.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dorongan, semangat maupun pengertian yang telah diberikan kepada penulis selama ini. untuk itu pada kesempatan ini izinkan lah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Teristimewa kepada Ibunda Agustiah dan Ayahanda Usmansyah atas segala daya dan upaya yang telah membesarkan, mendidik dukungan dan doanya, Abang Sulthan Syarif dan Adik

Sherina Rizky Amelya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Bapak Dr. H. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE.,MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syaripuddin Hasibuan, SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dewi Andriany, SE.,MM.Hj selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Dedek Kurniawan Gultom, SE., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik kelas Manajemen C Pagi Stambuk 2016.
8. Seluruh dosen Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang banyak membantu dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dari awal sampai sekarang.

9. Seluruh pegawai biro Administrasi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah membantu dan menyelesaikan segala berkas administrasi yang dibutuhkan selama kuliah.
10. Kepada Kacab Tirtanadi Cab.Tuasan Medan yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk Skripsi ini.
11. Kepada Sahabat Terbaikku yaitu Oktaviana Akmal, Fitriya Manalu, Siti Syafira yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah-nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat, Aamiin.

Billahi Fii Sabillil Haq Fastabiqul Khairat

Wassalamualaikum Wr.Wb

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>Cover</b> .....	
<b>Kata Pengantar</b> .....	
<b>Daftar Isi</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identitas Masalah.....	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Uraian Teori .....	7
1. Kepuasan Pelanggan.....	7
a. Pengertian.....	7
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi.....	9
c. Tujuan Penilaian.....	9
d. Indikator.....	12
2. Kualitas Pelayanan .....	14
a. Pengertian.....	14
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi.....	15
c. Tujuan Penilaian.....	15
d. Indikator.....	16
B. Kerangka konseptual.....	18
C. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	21
B. Definisi Operasional variabel .....	21
C. Tempat & Waktu Penelitian .....	21-24



D. Populasi dan Sampel .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Teknik Analisa data .....	30
1. Uji Asumsi Klasik .....	30
a. Uji Normalitas .....	30
b. Uji Multikolinieritas .....	31
c. Uji Heteroskedastitas .....	31
2. Regresi Sederhana .....	31
3. Uji t ( Parsial) .....	32
4. Uji F (Simultan) .....	33
5. Uji Koefisien Determinan .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Hasil penelitian .....	35
1. Deskripsi hasil penelitian .....	35
2. Karakteristik Responden .....	36
B. Analisis Jawaban Responden .....	39
1. Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	40
2. Variabel Kepuasan pelanggan (Y) .....	44
C. Analisis Data penelitian .....	47
1. Uji Asumsi klasik .....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Multikolinieritas .....	47
c. Uji Heteroskedastitas .....	48
2. Regresi Sederhana .....	48
3. Uji t ( Parsial) .....	50
4. Uji F (Simultan) .....	52
5. Uji Koefisien Determinan .....	54
D. Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59

**DAFTAR PUSAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar II-1 Kerangka Konseptual.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian program yang dirancang untuk menghasilkan pertukaran yang diinginkan dengan pasar sasaran untuk tujuan mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintah pada saat ini masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga belum dapat menghasilkan kepuasan yang diharapkan masyarakat. Dilihat dari fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Kepuasan Pelanggan adalah Sesuatu pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pelanggan.

Pelayanan/servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. (sutedja 2007, hal. 5). Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang dibicarakan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto 2007, hal. 105).

Untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik (Jusuf Suit dan Almasdi 2012, hal. 88). Pelayanan adalah suatu aktivitas/serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Gronroos dalam Ratminto 2005, hal. 2).

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran beberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya kualitas pelayanan ditemukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Sedangkan meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit , tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah

saat ini (Surijadi 2012, hal. 7). Permasalahan yang terjadi di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan terkait kepuasan pelanggan adalah masih kurangnya service quality yang diberikan oleh aparatur seperti pelayanan pembayaran air limbah dan air minum.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, masalah yang terjadi di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan adalah masih kurangnya spontanitas aparatur dalam menyelesaikan masalah dan kesulitan pelanggan. Selain itu, masalah yang terkait kualitas pelanggan adalah kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan dan masih kurangnya pelayanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

Lalu, faktor lain yang mempengaruhi adalah kepuasan pelanggan bagi pegawai di perusahaan ini yang berdampak serius bagi tingkat keterlibatan pegawai. Semangat kerja pegawai yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Hambatan-hambatan yang muncul dikarenakan kurangnya kepuasan

pelanggan terhadap pelayanan diberikan perusahaan antara lain yaitu bonus yang didapat masih belum cukup, fasilitas yang tidak memadai dan pembinaan insentif tak terlaksanakan cukup baik maupun juga lembur yang dinilai tidak sepadan dengan waktu lemburnya dan juga permasalahan yang sering juga terjadi dalam kualitas pelayanan adalah kurangnya pelayanan kepada pelanggan memperhatikan seorang pegawai atau apresiasi lebih untuk pegawai yang sudah giat bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Sumatera Utara.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang ditemukan pada PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang tidak tercapai karena aparatur dalam melaksanakan tugas tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP)
2. Kualitas Pelayanan yang didata oleh pelanggan masih terbilang buruk disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan dan masih kurangnya pelayanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

### **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi oleh tingkat kepuasan pelanggan pembayaran air dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir, yaitu pada bulan November 2019 s/d bulan Desember 2019. Salah satu penyebabnya karena minimnya kehandalan (reliability) yang dimiliki.

#### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah:

- a. Apakah ada berpengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tangap, Jaminan, Empati terhadap kepuasan pelanggan pembayaran air limbah dan air minum PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

#### **2. Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu antara lain:



1. Manfaat teoritis

Menambah ilmu pengetahuan, wawasan agar penulis memahami mengenai semangat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pegawai.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai pedoman pengambilan kebijakan perusahaan terhadap pegawai terutama dalam menetapkan berhubungan dengan semangat kerja, kualitas pelayanan dari kepuasan pelanggan.

3. Manfaat bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini digunakan sebagai yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan & perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

###### **a. Definisi Kepuasan Pelanggan**

Definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan (Kotler 2000, hal. 36).

Menurut Nel Arianty, Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama. Pelanggan yang puas akan produk maupun jasa yang ditawarkan biasanya memiliki keinginan untuk membeli kembali produk serta kembali menggunakan jasa saat kebutuhan yang sama muncul kembali pada waktu tertentu. Dengan demikian kepuasan

menurut adalah faktor utama bagi konsumen untuk melakukan pembelian produk maupun jasa secara berulang.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day dalam Tjiptono 2002, hal. 24).

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik, Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar (Gerson 2002, hal. 24).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan (Setyawan dan Susila dalam Usahawan 2004, hal. 31).

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi 2001) antara lain:

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau selfesteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan .
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Faktor-faktor yang pendorong kepuasan pelanggan (Irawan 2004, hal. 37) adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- 3) Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- 4) Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut (Gaspersz dalam Nasution 2005, Hal. 50) adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogian tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

c. Indikator kepuasan pelanggan

Atribut pembentuk kepuasan (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono 2004, hal. 101) Terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
  - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - c. Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali, meskipun kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- 3) Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasi produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:
- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Indikator kepuasan pelanggan (Kotler 2001) adalah sebagai berikut:

- 1) Pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi.
- 2) Biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada.
- 3) Pelanggan yang sudah percaya kepada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dengan urusan lainnya.
- 4) Biaya operasi institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan yang loyal.
- 5) Institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi.



- 6) Pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Definisi kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik (Goeth dan Davis dalam Tjiptono 2012, hal. 51).

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Sutedja 2007, hal. 5). Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto 2007, hal. 105).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lainnya disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos dalam Ratminto 2005, hal. 2).

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157).

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Gronroos 2002), yaitu:

- 1) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- 2) Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

### c. Indikator Kualitas Pelayanan

#### 1) Bukti Fisik (*tangible*)

Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi informasi.

Indikatornya adalah:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. (Prayoga 2016)

#### 2) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (Prayoga 2016)

#### 3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (Prayoga 2016)

4) Jaminan (*assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai daam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah;

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

(Prayoga 2016)

5) Empati (*Emphaty*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohonan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Prayoga 2016)

## **B. Kerangka konseptual**

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

Meskipun upaya maksimal yang dilakukan oleh pemerintah namun realita pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan dikarenakan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan dan sikap petugas yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintahan saat ini (Suriadi 2012, hal. 7).

Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Anindita 2012).

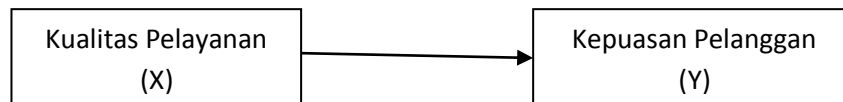
Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi penyedia layanan juga harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik (Tjiptono 2006).

Hasil penelitian Anuraga (2012) menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Dibyanto dan Cesmarini 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**



**C. Hipotesis**

Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan .

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Karena penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

Secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik (Bodgan dan Biklen dalam Sugiono 2005, hal. 9) sebagai berikut:

- 1) Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
- 2) Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- 3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
- 4) Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
- 5) Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramatin).

#### **B. Definisi operasional**

##### **1. Variabel Kepuasan pelanggan (Y)**



Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004:31), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan (Setyawan dan Susila dalam Usahawan 2004, hal. 31).

**Tabel III-1 Indikator Kepuasan pelanggan**

No	Indikator
1	Kesesuaian harapan
2	Minat berkunjung kembali
3	Kesediaan merekomendasikan

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

### a) Bukti Fisik (*tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. (Prayoga 2016)

### b) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. (Prayoga 2016)

### c) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (Prayoga 2016)

**d) Jaminan (assurance)**

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. (Prayoga 2016)

**e) Empati (emphaty)**

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Prayoga 2016)

**Tabel III-2 Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Indikator
1	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )
3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )

**C. Tempat dan Waktu Penelitian**

**1. Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang beralamat di jalan Tuasan No. 1 Medan.

Topik yang diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan pembayaran rekening air, menjalankan atau menangani pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan untuk masyarakat.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Bulan Maret 2020 hingga Bulan Juni 2020.

Kegiatan	Waktu															
	Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																
Riset Awal																
Bimbingan Proposal																
Seminar Proposal																
Pengumpulan Data																
Penyusunan Skripsi																
Bimbingan																

Skripsi																			
Sidang Meja Hijau																			

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono 2011). Meskipun populasi termasuk dalam populasi tidak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Populasi dapat diwakilkan oleh sebagian anggotanya saja yang disebut dengan sampel.

##### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri –ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono 2011). Adalah keseluruhan dari jumlah populasi pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang sebanyak 35 orang pelanggan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Adalah keseluruhan dari jumlah populasi pelanggan pada PT. PDAM tirtanadi cabang tuasan medan yang sebanyak 35 orang pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012 hal. 116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang keseluruhan 35 orang pelanggan dan disebut dengan teknik sampel jenuh, karena semua populasi yang ada di perusahaan dijadikan sampel oleh penulis.

Tabel IV-3.5

Instansi	Jumlah Karyawan
Pengawasan	5
Umum & Personalia	4
Keuangan	7
Pemasaran	2
Hubungan Langgan	4
Jaringan Perpipaan&PKA	2
Bidang Gambaran Teknik	1

#### **E. Teknik Pengumpul Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan:

##### **1) Wawancara**

Yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan yaitu tanya jawab secara langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang relevan dengan penelitian yang sifatnya tidak struktural.

## **2) Studi Dokumentasi**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan arsip-arsip organisasi yang berkaitan dengan penelitian. Seperti struktur organisasi, jumlah karyawan, bidang-bidang kerja dan sejarah organisasi.

## **3) Kuesioner**

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner. Angket ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu pegawai.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditunjukkan kepada masyarakat/pemohon yang melakukan pembayaran rekening air, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

### **Tabel III-4 Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

**Sumber: juliandi dan Irfan (2013:73)**

Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian memintanya untuk mengembalikannya kepada penulis yang akan mengambil langsung angket tersebut di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Untuk menguji apakah instrumen apakah instrumen yang diukur cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Selanjutnya untuk mengukur valid dan reliabel tidaknya data maka dapat diuji dengan:

**a) Uji validitas**

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interkinerja terhadap koefisien korelasi antar variabel didasarkan pada rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana:

- n = banyak pasangan pengamatan
- $\sum x_i$  = jumlah pengamatan variabel X
- $\sum y_i$  = jumlah pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i)^2$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel X
- $(\sum y_i)^2$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel Y
- $(\sum x_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel X
- $(\sum y_i)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

Penguji validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasi tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir pertanyaan.

#### b) Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian adalah untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi dan Irfan 2013, hal. 83). Selanjutnya jika nilai koefisien reliabilitas (Sperman Brown) > maka instrument memiliki reliabilitas yang baik/reliabel/terpercaya (Nunnaly dalam Juliandi dan Irfan 2013, hal. 83-84). Pengujian Realibilitas dengan menggunakan teknik cronbach Alpa dengan rumus sebagai berikut (Arikunto 2013, hal. 117):



$$r_{11} \left[ \frac{K}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana:

r = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir item

$\sigma_1^2$  = varians total

- a) Jika nilai cronbach' Alpha  $\geq$  maka reliabilitas cukup baik
- b) Jika nilai cronbach' Alpha  $\leq$  maka reliabilitas kurang baik

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dan deskriptif, dengan teknik analisis data sebagai berikut:

### 1) Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normal p – p plot of regression standartized residual. Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau setidaknya dengan syarat yaitu apabila data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut.

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji ini digunakan untuk menemukan apakah terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebas dalam model regresi linier. Uji multikolinieritas juga terdapat beberapa ketentuan.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidaksamaan ke pengamatan dalam sebuah model regresi. Bentuk pengujian yang digunakan dengan metode informal atau metode grafik scatterplot.

**3) Regresi sederhana**

Regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Alasan

menggunakan regresi sederhana karena judul tersebut meneliti

1. variabel bebas (X)

$$Y = a + b_1 x_1$$

(Sugiyono 2012, hal. 227)

Dimana:

Y = Keputusan data yang diterima

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien

$x_1$  = Kualitas Pelayanan

#### 4) Uji t (Parsial)

Uji t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yakni untuk menguji apakah variabel (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

$t$  = nilai  $t$  hitung

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah data pengamatan

dengan taraf signifikan 5% uji dua pihak dan derajat kebebasan

$(dk) = n-2$  keterangan:

a) Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada hubungan signifikan antara variabel X dan Y.

b) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dan Y.

##### 5) Uji F (Simultan)

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda maka hitung menggunakan uji f:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

(Sugiyono 2008, hal. 257)

Dimana:

$Fh$  : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f tabel

$R$  : jumlah variabel ganda

$K$  : jumlah variabel independen

$n$  : jumlah sampel

Adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

- a)  $H_0$ : tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b)  $H_a$ : ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria kepuasan pelanggan pada uji f ini adalah sebagai berikut:

- a) Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
- b) Terima  $H_0$  apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

#### 6) Uji Koefisien Determinan

Uji determinan yaitu untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel X terhadap Y.

$$D = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = Koefisien determinan

R = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase kontribusi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan), 6 Pernyataan variabel Y (kepuasan Pelanggan). Adapun angket yang disebarakan oleh penulis ini diberikan kepada 35 orang yang melayani pelanggan PDAM Tirtanadi Tuasan Medan sebagai sampel penelitian. Setelah dilakukan penelitian oleh penulis, maka berbagai data tentang keadaan responden dalam hal ini disajikan data yang diperoleh selama masa penelitian yang berlangsung di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan metode yang digunakan penulis adalah metode skala likert yang terdiri dari 5 opsi pernyataan dengan bobot penilaian sebagai berikut yang kemudian diolah dan dianalisis.

**Tabel IV-1**

#### **Skala Likert**

<b>Skala</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4

Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari tabel diatas berlaku baik dalam menghitung variabel X1 yaitu variabel bebas (kualitas Pelayanan) maupun variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Jadi setelah kuesioner disebar dan di isi oleh responden, maka penelitian mentabulasi data dari tiap pernyataan melalui langkah-langkah diatas. Dalam penelitian ini disebar sebanyak 35 orang.

## 2. Karakteristik Responden

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 35 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan maupun tujuan pembuatan paspor. Banyaknya penggunaan pelayanan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, oleh karena itu perlu adanya penggelompokkan untuk masing-masing identitas pribadi para responden. Data kuesioner yang disebar diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan tujuan melayani Pelanggan. Tabel-tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin pada 35 responden pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV-2 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%	Valid Percent	Cumulative Percent
1	Laki-laki	15	42,9	42,9	42,9
2	Perempuan	20	57,1	57,1	57,1
	Total	35	100,0	100,0	

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2018)**

Dari tabel IV-2 diatas bisa kita lihat persentase untuk jumlah responden untuk jenis kelamin yaitu terdiri dari Laki-laki berjumlah 15 orang (42,9%) dan Perempuan berjumlah 20 orang (57,1%).

#### **b. Berdasarkan Usia**

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia pada 35 responden pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV-3**

#### **Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Frequency	%	Valid Percent
1	< 20 Tahun	5	14,3	14,3
2	20-30 Tahun	22	62,9	62,9
3	31-40 Tahun	4	11,4	11,4
44	41-50 tahun	2	5,7	5,7
5	>50 tahun	2	5,7	5,7



Total	35	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 22.0 (2018)**

Dari tabel diatas bisa kita lihat persentase usia dari responden para pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang mayoritasnya berusia < 20 Tahun ada 5 (14,3%), berusia 20-30 Tahun ada 22 orang (62,9%) kemudian yang berusia 31-40 Tahun ada 4 orang (11,4%), berusia 41-50 Tahun ada 2 orang (5,7%) dan ada juga yang berusia lebih dari > 50 Tahun yang berjumlah 2 orang (5,7%).

**c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendidikan terakhir pada 35 Responden pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD Sederajat	0	0
3	SMP Sederajat	0	0
4	SMA Sederajat	11	31,4
5	Diploma	0	0
6	Sarjana	24	68,6
Total		35	100.0

**Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 22.0 (2018)**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana yaitu sebanyak 24 orang (68,6%). Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan lebih banyak berpendidikan Sarjana.

#### d. Berdasarkan Pendapatan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendapatan pada 35 responden pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat dilihat pada Tabel berikut:

No	Pendapatan	Frekuensi	%
1	< Rp. 2.000.000	21	60
2	Rp. 2.000.000-3.000.000	12	34,3
3	Rp. 4.000.000-5. 000.000	1	2,9
4	>Rp. 5.000.000	1	2,9
Total		35	100,0

**Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 22.0 (2018)**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendapatan responden adalah Rp. 2.000.000-Rp.3.000.000 yaitu sebanyak 32 orang (56,1%). Hal ini menunjukkan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

#### Analisis Persentase Jawaban Responden

Tabel IV-4 Kriteria Jawaban Responden

Kriteria	Keterangan
SS	Sangat Setuju

S	Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

Dibawah ini akan persentase jawaban dari setiap pernyataan yang telah disebarkan kepada responden

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Responden untuk kategori pernyataan Kualitas Pelayanan adalah sebanyak 35 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 10 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel X yaitu kualitas pelayanan

Alternatif Jawaban										
No	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	9	25,7	23	65,7	4	11,4	1	2,9	2	5,7
2	3	8,6	28	80	4	11,4	0	0	0	0
3	4	11,4	24	68,6	7	20	0	0	0	0
4	8	22,9	26	74,3	3	8,6	0	0	0	0
5	7	20	23	65,7	3	8,6	1	2,9	1	2,9
6	1	2,9	23	65,7	9	25,7	1	2,9	1	2,9
7	1	2,9	23	65,7	9	25,7	1	2,9	1	2,9

8	7	20	19	54,3	6	17,1	2	5,7	1	2,9
9	4	11,4	25	71,4	6	17,1	0	0	0	0
10	2	5,7	24	68,6	8	22,9	1	2,9	1	2,9

**Sumber : Hasil Pengolah Data SPSS 22.0 (2018)**

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang “Kondisi fisik bangunan, kerapian dan kenyamanan lingkungan didalam kantor baik dan nyaman”, sebagian besar responden menjawab Setuju sebesar 23 orang atau 65,7% dan 9 atau 25,7% menjawab Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik terkait bangunan kantor dalam kondisi baik dan nyaman. Meskipun ada 4 orang atau 11,4%
- 2) Jawaban responden tentang “Fasilitas pendukung yang disediakan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan seperti ruang tunggu, mushola, parkir, dll memadai”, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 28 orang atau 80% dan 3 orang atau 8,6% menjawab Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik terkait fasilitas yang kurang baik terlihat dari jawaban 4 orang atau 11,4% yang menjawab Kurang Setuju.
- 3) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik dan ramah”, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 24 orang atau 68,6%. Meskipun masih ada sebagian petugas yang memberikan pelayanan yang kurang ramah yang terlihat dari 7 orang atau 20%

menjawab Kurang Setuju dan tidak ada orang atau 0% menjawab Tidak Setuju.

- 4) Jawaban responden tentang “Ketepatan waktu dalam pembayaran rekening air sangat baik dan sesuai dengan waktu yang ditentukan”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 3 orang atau 8,6% dan tidak ada orang atau 0% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pembayaran rekening air yang ada pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 5) Jawaban responden tentang “Petugas cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dalam pembayaran rekening air”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 3 orang atau 8,6% dan ada 1 orang atau 2,9% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan masih lambat dalam menyelesaikan keluhan para pemohon atau pelanggan.
- 6) Jawaban responden tentang “Kesadaran dan kemauan petugas untuk membantu jika terjadi kesalahan dalam pembayaran rekening air”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 9 orang atau 25,7% dan 1 orang atau 2,9% menjawab tidak setuju. Hal ini masih kurangnya Daya Tanggap para petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

- 7) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas pada saat memberikan informasi kepada pemohon yang melakukan pembayaran rekening air dapat dipercaya”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 9 orang atau 25,7% dan 1 orang 2,9% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tidak memberikan jaminan kepada para pelanggan atau pemohon terkait dengan pemberian informasi yang dapat dipercaya pelanggan atau pemohon.
- 8) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas dalam memberikan petunjuk jika pemohon mengalami kesulitan sangat baik dan dapat dipercaya”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 6 orang atau 17,1% dan 2 orang atau 5,7% menjawab tidak setuju. Hal ini menindikasikan kurang terpercayanya petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam pemberian petunjuk kepada para pelanggan atau pemohon.
- 9) Jawaban responden tentang “Petugas sangat akrab terhadap pemohon yang melakukan pembayaran rekening air”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 6 orang atau 17,1% dan tidak ada orang atau 0% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan kurangnya rasa empati yang ditunjukkan petugas pada saat pembayaran rekening air.

10) Jawaban responden tentang “Petugas sangat simpatik dalam menangani pemohon atau pada saat terjadi hal-hal yang tidak terduga”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 8 orang atau 22,9% dan 1 orang atau 2,9% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya empati yang ditunjukkan petugas ketika terjadi hal-hal yang tidak terduga.

Berdasarkan tabulasi data diatas, menunjukkan bahwa secara umum responden memilih pilihan kurang setuju dengan semua pernyataan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

## 2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden untuk kategori pernyataan kepuasan Pelanggan adalah sebanyak 35 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel Y yaitu kepuasan pelanggan.

Alternatif Jawaban										
No	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	2,9	26	74,3	8	22,9	0	0	0	0
2	3	8,6	20	57,1	12	34,3	1	2,9	0	0

3	2	5,7	24	68,6	7	20	2	5,7	0	0
4	7	20	23	65,7	4	11,4	1	2,9	0	0
5	2	5,7	26	74,3	3	8,6	3	8,6	1	2,9

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang “Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 8 orang atau 22,9% dan tidak ada orang atau 0% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan harapan para pelanggan atau pemohon.
- 2) Jawaban responden tentang “Fasilitas pendukung yang diberikan sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 12 orang atau 34,3% dan 1 orang atau 2,9% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi kurang setuju tidak sesuai dengan harapan para pelanggan atau pemohon.
- 3) Jawaban responden tentang “Berminat berkunjung kembali jika untuk melakukan perpanjangan pembayaran rekening air karena pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju ada 7 orang atau 20% dan 2 orang atau 5,7% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon yang melakukan



pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan enggan berkunjung kembali untuk melakukan pembayaran rekening air karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang memuaskan.

- 4) Jawaban responden tentang “Berminat berkunjung kembali untuk melakukan perpanjangan pembayaran rekening air karena fasilitas yang disediakan sangat memadai”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 4 orang 11,4% dan 1 orang atau 2,9% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon enggan berkunjung kembali untuk melakukan perpanjangan pembayaran rekening air karena fasilitas yang disediakan kurang memadai.
- 5) Jawaban responden tentang “Menyarankan kepada teman dan kerabat untuk pengurusan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan karena pelayanan yang diberikan petugas sangat baik”, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebesar 2 orang atau 5,7% dan 3 orang atau 8,6% menjadi tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon yang telah melakukan pengurusan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan belum atau tidak mendapatkan pelayanan dengan baik sehingga pelanggan atau pemohon enggan menyarankan kepada teman dan kerabat mereka.

## **B. Analisis Data Penelitian**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Metode regresi adalah model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (Best Linier Unbias Estimate). Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni:

#### **a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi dan Irfan 2013, hal. 169). Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normal  $p - p$  plot of regression standartized residual.

Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat yaitu apabila data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal.

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolonieritas**

Digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflansi varian (Variance Inflasi Factor VIP), yang tidak melebihi 4 atau 5. Uji multikolonieritas juga terdapat beberapa ketentuan yaitu:

1. Bila  $VIF > 5$ , berarti terdapat masalah yang serius pada multikolonieritas.
2. Bila  $VIF < 5$ , berarti tidak terdapat masalah yang serius pada multikolonieritas.

**c. Uji Heterokedastitas**

Digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastitas. Daftar pengambilan keputusannya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar bawah dan diatas angka 0 sumbu y maka tidak terjadi heterokedastitas. Berikut gambar hasil pengujian yang dilakukan peneliti.

**2. Regresi Linier Sederhana**

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Adapun rumus dari regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + e$$

Tabel IV-9

## Uji Linear Sederhana

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	1.167	2.916		.400	.690
Kualitas Pelayanan	.537	.085	.647	6.288	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2018)**

Berdasarkan tabel perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 22.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.167 + 0,537 X_1$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) mempunyai koefisien b1 yang positif terhadap koefisien Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis bentuk persamaan regresi linier sederhana diatas mengenai pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 26.370 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai 0, maka nilai kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan bernilai positif yaitu sebesar 1.167.
- b. Nilai koefisien regresi sederhana variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai positif yaitu 0,537 artinya jika ditingkatkan sebesar 100% maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 53,7%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan maka semakin meningkat nilai kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

### **3. Uji t (Parsial)**

Uji t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yakni yaitu untuk menguji apakah variabel (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikan (Y).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

Kriteria :

- a) Jika sig > 0,05 maka H0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b) Jika sig < 0,05 maka H0 = ditolak, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel IV-10 Uji t (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	1.167	2.916		.400	.690
Kualitas Pelayanan	.537	.085	.647	6.288	.000

Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$  diketahui  $n=57$ , dengan nilai untuk  $df = n-k = 57-2 = 55$ . Nilai t tabel untuk  $n$  adalah 0,266. T tabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan.

**a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan**

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung  $6,288 > t$  tabel 0,266 dengan probabilitas sig  $0,000 < 0,05$  dikarenakan nilainya lebih kecil dari 0,05 maka berdasarkan ketentuan uji parsial dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti secara parsial Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

**4. Uji F (Simultan)**

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda maka hitung menggunakan

uji f:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

(Sugiyono 2008, hal. 257)

Dimana:

$F_h$  : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f tabel

$R$  : jumlah variabel ganda

K : jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

- c) Ho: tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
- d) Ha: ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria penerimaan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a) Tolak Ho jika probabilitas yang dihitung  $\leq$  probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 ( $\text{Sig} \leq 0,05$ ).
- b) Terima Ha jika probabilitas yang dihitung  $\geq$  probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 ( $\text{Sig} \geq 0,05$ ).

Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV-11 Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	391.597	1	391.539	39.539	.000
Residual	544.719	55	9.904		
total	936.316	56			

a. Dependent Variable:

b. Predictors: (constant), Kualitas Pelayanan



### 5. Koefisien Determinan (R Square)

Koefisien determinan (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varians variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan seberapa besar variansi variabel kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan.

Tabel IV-12

#### Koefisien Determinan (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 <sup>a</sup>	.418	.408	3.14706

a. Predictors: (constant), Kualitas Pelayanan

#### Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 23.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai R-Square atau Koefisien determinan adalah sebesar 0,148. Dan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi seperti berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0.418 \times 100\% \\
 &= 41,8\%
 \end{aligned}$$

Nilai R- square diatas diketahui bahwa sekitar 41,8%, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi Kualitas Pelayanan (X), sedangkan sisanya 58,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan mendapatkan hasil Pengolah data penelitian menggunakan SPSS 23.0, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum belum cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan banyaknya anggapan kurang setuju yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel pernyataan. Berikut ini adalah penjelasan dari variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Sistem pelayanan itu sendiri adalah suatu upaya untuk memberikan kemudahan bagi pemohon dalam memakai jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan.

Adapun hasil pengujian uji t pengaruh diperoleh antara kualitas terhadap kepuasan pelanggan diperoleh t hitung sebesar 0,266 yang diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS 22.0 pada tabel IV-10. Pada kolom t terhadap Variabel X Kualitas Pelayanan t tabel sebesar 0,6288 yang diperoleh dari tabel t sesuai dengan nilai untuk  $df = n - k = 57 - 2 = 55$ . Nilai t tabel untuk n adalah 0,266.

Tabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan. Dan bentuk pengujian yaitu  $0,6288 > 0,266$  dan mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,000 > 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut di dapat kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini sesuai dengan kriteria bahwasannya jika  $sig > 0,05$  maka  $H_0 =$  diterima, sedangkan jika  $sig < 0,05$  maka  $H_0 =$  ditolak, sehingga penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan pengaruh dan pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Yang dimaksud dengan signifikan pada hasil penelitian uji t ini yakni presentasi penelitian yang berdasarkan data hasil pengolahan penelitian pada beberapa pernyataan yang telah tertera

pada angket pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dengan variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pada hasil penelitian uji t pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket pada variabel Kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) bagi para masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ujaran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan keputusan pelanggan. Jika penyedia layanan juga harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik (Tjiptono 2006). Pelanggan yang puas akan produk atau jasa yang ditawarkan biasanya memiliki keinginan untuk membeli kembali atau kembali menggunakan jasa tersebut pada waktu tertentu. (Arianty 2015, hal. 21). Artinya semakin baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk yang diberikan maka

tingkat kepuasan akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terkait variabel kualitas pelayanan (X) diketahui bahwa indikator bukti fisik (Tangible) menunjukkan bahwa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasa Medan memiliki kondisi fisik bangunan yang baik serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, musholla, parkir, dll yang sudah memadai. Sedangkan indikator yang paling lemah dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) terkait Daya tanggap (Responsiveness). Hal ini ditunjukkan dari jumlah responden yang sebagian besar menunjukkan bahwa petugas tidak cepat tanggap atau kurang inisiatif dalam melayani para pelanggan atau pemohon sehingga sebagian besar pelanggan atau pemohon masih kurang dilayani dengan petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terkait Kepuasan Pelanggan (Y) diketahui bahwa indikator kesesuaian harapan memiliki pengaruh yang paling dominan dalam variabel Kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan indikator kesediaan merekomendasikan memiliki distribusi jawaban paling tidak baik dalam variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan kurang dapat memuaskan pelanggan atau pemohon sehingga kesediaan merekomendasikan juga rendah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, atas masalah penelitian didasarkan atas temuan permasalahan yang terjadi di kantor yang teridentifikasi dan tersusun dalam rumusan masalah penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan baik secara parsial maupun simultan, yang mengartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas maka kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan semakin meningkat.
- 2) Variasi yang ditunjukkan kualitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang bisa saya berikan pada penelitian ini untuk perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus menimbulkan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat tetap banyak yang melakukan

pengurusan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dan memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar dapat meningkatkan daya tanggapnya dalam menangani berbagai masalah dengan pelanggan atau pemohon.

- 2) Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang melakukan pengurusan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau pemohon dan juga memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional (SOP) dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kualitas Pelanggan harus menjadi perhatian bagi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan untuk menciptakan kepuasan dari semua pihak yang menggunakan jasa layanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* .  
jakarta: Rineka Cipta.
- Arianty, Nel (2015). *Manajemen Pemasaran*. Medan : Public Publishing.
- Budiansyah “*faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan*”  
<https://tabassumi.blogspot.co.id/>. Diakses pada 12 Februari 2018
- Bachtiar, Wardi (2011). *Sosiologi Klasik dari Comte Hingga Persons*. Bandung:  
Remaja Rosdakarya.
- Bogdan & Biklen (2005). *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New*.  
*Methods*. California : Sage.
- Goeth, David L & Davis, Stanley B (2012). *Pengantar Manajemen Mutu 2*,  
Ed. Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Groonroos, Christian (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hawkins, Del. L & Lonney, Coney (2004). *Consumer Behavior Building*.  
*Marketing Strategy*. New York : Mc. Graw-Hill Companies, Inc.
- Irawan, Hendy (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Juliandi, Azuar & Irfan (2013). *Metode Penelitian Bisnis. Konsep dan Aplikasi*.  
Medan : UMSU Press.
- Jusuf, Suit dan Almasdi (2012). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber*  
*Daya Manusia*. Jakarta : Syiar Media
- Kho, Dickson (2017) “Cara Menentukan Sampel Dengan Menggunakan Rumus Slovin”  
<https://teknikelektronika.com/> . diakses 14 Februari 2018
- kotler, philip (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta :  
Prenhalindo



PDAM Tirtanadi SUMUT. <https://pdamtirtanadi.co.id/>. Diakses pada 16 Okt 2017

Lupiyoadi, Rambat (2011). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan  
Praktek. Jakarta : Salemba Empat

Martono, Nanang (2011). Sosiologi Perubahan Sosial. Jakarta : Rajawali

Nasution, (2005). Manajemen Mutu Terpadu. (Total Quality Manajement). Jakarta : Ghalia Indonesia. Gasperz Vincent, (2005). "Total Quality Manajemen." Jakarta : PT. Gramedia Pustaka. Utama

Prayoga, Prastya Hermawan (2018) " Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli"  
<https://prastyahermawanprayoga.blogspot.co.id>. Diakses 12 Februari 2018

Surijadi (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Reflika Aditama

Setyawan dan Susila dalam usahawan (2004:31), " Variabel Kepuasan Pelanggan." Medan

Sanjaya, Ade (2018) "Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Kualitas pelayanan"  
<https://www.landasanteori.com>. Diakses 06 Februari 2018

Sutedja, Wira. (2007). Panduan Layanan Konsumen. Jakarta : PT. Grasindo.

Tjiptono, Fandy (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi Offset.

Wiwik Sunarty Puji Lestari (2015) "Teknik Pengumpulan Data"  
<https://wiwiksunaryatipujilestari.wordpress.com>. Diakses 14 Februari 2018



**TABEL DISTRIBUSI T**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>41</b>	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
<b>42</b>	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
<b>43</b>	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
<b>44</b>	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
<b>45</b>	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
<b>46</b>	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
<b>47</b>	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
<b>48</b>	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
<b>49</b>	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
<b>50</b>	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
<b>51</b>	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
<b>52</b>	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
<b>53</b>	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
<b>54</b>	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
<b>55</b>	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
<b>56</b>	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
<b>57</b>	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
<b>58</b>	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
<b>59</b>	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
<b>60</b>	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
<b>61</b>	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
<b>62</b>	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
<b>63</b>	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
<b>64</b>	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
<b>65</b>	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
<b>66</b>	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
<b>67</b>	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
<b>68</b>	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
<b>69</b>	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
<b>70</b>	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
<b>71</b>	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
<b>72</b>	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
<b>73</b>	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
<b>74</b>	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
<b>75</b>	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
<b>76</b>	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
<b>77</b>	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
<b>78</b>	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.5 1	19.0 0	19.1 6	19.2 5	19.3 0	19.3 3	19.3 5	19.3 7	19.3 8	19.3 0	19.4 0	19.4 1	19.4 1	19.42	19.43
3	10.1 3	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92

<b>41</b>	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
<b>42</b>	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
<b>43</b>	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
<b>44</b>	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
<b>45</b>	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**TABEL R**

<b>df = (N-2)</b>	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>
<b>1</b>	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
<b>2</b>	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
<b>3</b>	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
<b>4</b>	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
<b>5</b>	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
<b>6</b>	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
<b>7</b>	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
<b>8</b>	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
<b>9</b>	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
<b>10</b>	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
<b>11</b>	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
<b>12</b>	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
<b>13</b>	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
<b>14</b>	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
<b>15</b>	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
<b>16</b>	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
<b>17</b>	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
<b>18</b>	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
<b>19</b>	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
<b>20</b>	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
<b>21</b>	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
<b>22</b>	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
<b>23</b>	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
<b>24</b>	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
<b>25</b>	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
<b>26</b>	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
<b>27</b>	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
<b>28</b>	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
<b>29</b>	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
<b>30</b>	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
<b>31</b>	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
<b>32</b>	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
<b>33</b>	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
<b>34</b>	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

## ***TABEL DISTRIBUSI CHI-SQUARE***

<b>df</b>	<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.010</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
1		1.32330	2.70554	3.84146	6.63490	7.87944	10.82757
2		2.77259	4.60517	5.99146	9.21034	10.59663	13.81551
3		4.10834	6.25139	7.81473	11.34487	12.83816	16.26624
4		5.38527	7.77944	9.48773	13.27670	14.86026	18.46683
5		6.62568	9.23636	11.07050	15.08627	16.74960	20.51501
6		7.84080	10.64464	12.59159	16.81189	18.54758	22.45774
7		9.03715	12.01704	14.06714	18.47531	20.27774	24.32189
8		10.21885	13.36157	15.50731	20.09024	21.95495	26.12448
9		11.38875	14.68366	16.91898	21.66599	23.58935	27.87716
10		12.54886	15.98718	18.30704	23.20925	25.18818	29.58830
11		13.70069	17.27501	19.67514	24.72497	26.75685	31.26413
12		14.84540	18.54935	21.02607	26.21697	28.29952	32.90949
13		15.98391	19.81193	22.36203	27.68825	29.81947	34.52818
14		17.11693	21.06414	23.68479	29.14124	31.31935	36.12327
15		18.24509	22.30713	24.99579	30.57791	32.80132	37.69730
16		19.36886	23.54183	26.29623	31.99993	34.26719	39.25235
17		20.48868	24.76904	27.58711	33.40866	35.71847	40.79022
18		21.60489	25.98942	28.86930	34.80531	37.15645	42.31240
19		22.71781	27.20357	30.14353	36.19087	38.58226	43.82020
20		23.82769	28.41198	31.41043	37.56623	39.99685	45.31475
21		24.93478	29.61509	32.67057	38.93217	41.40106	46.79704
22		26.03927	30.81328	33.92444	40.28936	42.79565	48.26794
23		27.14134	32.00690	35.17246	41.63840	44.18128	49.72823
24		28.24115	33.19624	36.41503	42.97982	45.55851	51.17860
25		29.33885	34.38159	37.65248	44.31410	46.92789	52.61966
26		30.43457	35.56317	38.88514	45.64168	48.28988	54.05196
27		31.52841	36.74122	40.11327	46.96294	49.64492	55.47602
28		32.62049	37.91592	41.33714	48.27824	50.99338	56.89229
29		33.71091	39.08747	42.55697	49.58788	52.33562	58.30117
30		34.79974	40.25602	43.77297	50.89218	53.67196	59.70306
31		35.88708	41.42174	44.98534	52.19139	55.00270	61.09831
32		36.97298	42.58475	46.19426	53.48577	56.32811	62.48722
33		38.05753	43.74518	47.39988	54.77554	57.64845	63.87010
34		39.14078	44.90316	48.60237	56.06091	58.96393	65.24722
35		40.22279	46.05879	49.80185	57.34207	60.27477	66.61883
36		41.30362	47.21217	50.99846	58.61921	61.58118	67.98517
37		42.38331	48.36341	52.19232	59.89250	62.88334	69.34645
38		43.46191	49.51258	53.38354	61.16209	64.18141	70.70289
39		44.53946	50.65977	54.57223	62.42812	65.47557	72.05466
40		45.61601	51.80506	55.75848	63.69074	66.76596	73.40196
41		46.69160	52.94851	56.94239	64.95007	68.05273	74.74494
42		47.76625	54.09020	58.12404	66.20624	69.33600	76.08376
43		48.84001	55.23019	59.30351	67.45935	70.61590	77.41858



<b>44</b>	49.91290	56.36854	60.48089	68.70951	71.89255	78.74952
<b>45</b>	50.98495	57.50530	61.65623	69.95683	73.16606	80.07673
<b>46</b>	52.05619	58.64054	62.82962	71.20140	74.43654	81.40033
<b>47</b>	53.12666	59.77429	64.00111	72.44331	75.70407	82.72042
<b>48</b>	54.19636	60.90661	65.17077	73.68264	76.96877	84.03713
<b>49</b>	55.26534	62.03754	66.33865	74.91947	78.23071	85.35056
<b>50</b>	56.33360	63.16712	67.50481	76.15389	79.48998	86.66082



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Dairi No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 8623301, Fax. (061) 8625474  
Website : <http://www.ummsu.ac.id> E-mail : [rektor@ummsu.ac.id](mailto:rektor@ummsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 111 / TGS / ILJ-AU / UMSU-05 / F / 2020**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan  
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : MANAJEMEN  
Pada Tanggal : 03 Maret 2020

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa

Nama : NANDA FATHYA AZZAHRA  
N P M : 1605160169  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan

Dosen Pembimbing : Hj.DEWI ANDRIANY,SE.,MM.

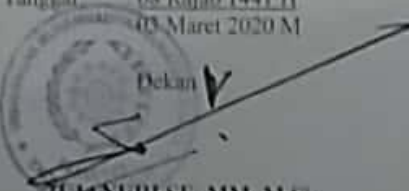
Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Duluarsa tanggal :03 Maret 2021**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 08 Rajab 1441 H  
03 Maret 2020 M

Dekan

  
ILHANURISE,MM,MSI.

Tembusan :

1. Peringgal





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kampus Muhammadiyah No. 1 Medan, Telp. 061-4624917, Kode Pos 20134

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Apmo: 980/TEL-SKR/MAN/FEB/UMSU/5/2/2020

Kepada Yth  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 5/2/2020

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Nanda Fathya Azzahra  
NPM 1605160169  
Program Studi Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Perawatan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

**Identifikasi Masalah** kualitas produk, hal yang mencakup tentang mutu air yang disalurkan perusahaan kepada pelanggan dimana masih ada pelanggan yang mengeluh dengan mutu yang mereka peroleh hal ini dikarenakan air yang mereka peroleh masih sering berbau kapur dan terkadang berkeruh sehingga kurang layak untuk dipergunakan, selain itu kondisi air juga yang sering macet dan bahkan mati total yang menyebabkan tidak bisa digunakan, disamping itu seperti yang kita ketahui dimana akhir-akhir ini sebagian masyarakat kota medan mengalami krisis air bersih yang mengakibatkan karena kebocoran pipa, hal ini mengakibatkan pelanggan marah karena mereka tidak dapat melakukan aktivitas bersih-bersih dirumah

**Batasan Judul**

1. Pengaruh Daya Produksi Terhadap Penguasaan Air Limbah Di Pdam Ujungabang Cabang Tamas
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pdam Ujungabang Cabang Tamas
3. Pengaruh Penguasaan Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pdam Ujungabang Cabang Tamas

**Objek Penelitian** Pdam Ujungabang Cabang Tamas

Dengan demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Permohon

(Nanda Fathya Azzahra)



**UMSU**  
Lampung | Lumban | Tompobaca

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Buku ini merupakan salah satu output dari penelitian  
dan/atau hasil pengabdian masyarakat

Nomor : 1999/IL3-AU/UMSU-05/T/2020  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 16 Dzulqaidah 1441 H  
08 Juli 2020 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
**PDAM Tirtanadi Provsu**  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/ Instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV - V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Nanda Fathya Azzahra**  
N P M : **1605160169**  
Semester : **VIII (Delapan)**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

**H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.**

Tembusan :

1. Peringgal.



## SURAT KETERANGAN

Nomor: SK.17 - 49 - 01.01 - 02 / 2020

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia, memerhatikan bahwa

Nama	Nanda Fatmaha Azmalra
NPM	16021402109
Program Studi	Manajemen
Universitas	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Adalah benar telah melaksanakan Riset di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 11 s.d 20 Maret 2020

Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan Mahasiswa/i dalam menyelesaikan tugas akhir

Medan, 20 Juli 2020

Ahli Struktur Administrasi & Keuangan  
Kantor Divisi Sumber Daya Manusia,



Jethi Mahyuni, SE, MM



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kap. Mochtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext. 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN**

Pada hari ini Jumat, 26 Juni 2020 telah dilaksanakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menyangkut sebagai :


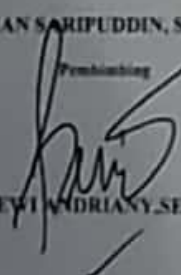
**N a m a** : Nanda Fatmha Azzahra  
**N P.M.** : 1605160169  
**Tempat / Tgl.Lahir** : Jalan Alfalaah 6 No. 51, Medan  
**Alamat Rumah** : Medan, 01 Agustus 1998  
**Judul/Proposal** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasas Medan

Disetujui / Tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	Judul tambah variabel. Belum penelitian kok sudah ada abstrak berarti contoh skripsi yg sudah ada.
Bab I	Perbaiki spasi skripsi harus 2 spasi dan kutipan belum secara mandiri, perbaiki identifikasi masalah tidak sesuai karena masalah jaringan bukan masalah TIRTANADI. Tunjukkan yg tidak sesuai SOP TIRTANADI
Bab II	Perbaiki spasi skripsi harus 2 spasi dan kutipan belum secara mandiri
Bab III	Perbaiki spasi skripsi harus 2 spasi dan kutipan belum secara mandiri, tidak ada kutipan dari dosen umum, POPULASI dan SAMPLE tidak sesuai diperbaiki diidentifikasi masalah pelanggan, di sample pegawai TIRTANADI
Lainnya	Skripsinya Beres/benak, Nampak kamu copy paste dari skripsi yg sudah jadi, tapi tidak kamu rubah didalamnya.
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Jumat, 26 Juni 2020

**TIM SEMINAR**

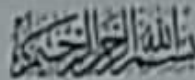
**Ketua**  
  
JASMAN SARIPUDDIN, S.E., M.M.  
**Pembimbing**  
  
HJ. DEWI ANDRIANY, SE, MM.

**Sekretaris**  
  
Dr. JURRIEN, SE, M.Si.  
**Panitia**  
  
MUSLIH, SE, M.Si.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kaah. Muhtar Basri No. 3 Tel. (061) 4924567 Ed. 304 Medan 202238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari Jumat, 26 Juni 2020 menerangkan bahwa

Nama : Nanda Fathya Azzahra  
N.P.M. : 1605160169  
Tempat / Tgl.Lahir : Jalan Alfalaah 6 No. 5L Medan  
Alamat Rumah : Medan, 01 Agustus 1998  
JudulProposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Teasin Medan

Proposal dinyatakan layak dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan

pembimbing : DEWI ANDRIANY,SE,MM.

Medan, Jumat, 26 Juni 2020

TIM SEMINAR

Ketua

JASMAN SARPUDDIN, SE, M.Si

Pembimbing

HJ. DEWI ANDRIANY, SE, MM.

Sekretaris

Dr. JUSRIZEN, SE, M.Si

Perunding

MUSLIH, SE, M.Si

Diketahui / Disetujui  
A.n. Dekan  
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : NANDA FATHIYA AZZAHRA  
N.P.M : 1605160169  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI  
CABANG TUASAN MEDAN

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
6/7'2020	Abstrak kata pengantar / dilampir - Inggris		
15/7'2020	Pembahasan diperluas - Mula Pedoman Penulis - ring ilmiah - kesimpulan - Saran		
27/7'2020	acc untuk diperbaiki		

Pembimbing Skripsi

(DEWI ANDRIANY, SE., MM.H)

Medan, 27 Juli 2020

Diketahui/Disetujui  
Ketua Program Studi Manajemen

(JASMAN SARIPUDIN HSB, SE., M.Si)