

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Nia Agustiani, NIM. 17402153214, pembimbing Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Adanya kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk berusaha melakukan pengukuran kepuasan pelanggan agar mengetahui secara detail variabel-variabel yang membuat pelanggan tidak puas. Beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dan harga. Apabila perusahaan memiliki pelayanan yang baik dan menetapkan harga yang sesuai, maka pelanggan akan merasa puas dan berminat kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) untuk menguji secara parsial pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. (2) untuk menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan kategori quota sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan pada responden. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji determinasi diketahui nilai *Adjusted R Square* kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency” written by Nia Agustiani, NIM. 17402153214, supervisor Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Customer satisfaction is very important for a company. This is because if customers are not satisfied with the services provided, it is possible that customers are not loyal to the company. These conditions require companies to try to measure customer satisfaction in order to know in detail the variables that make customers dissatisfied. Several variables that affect customer satisfaction are service quality and price. If the company has good service and sets the appropriate price, the customer will feel satisfied and interested in using the company service again.

This purpose of this study is (1) to partially test the effect of service quality and price on customer satisfaction in PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung regency. (2) To test simultaneously the effect of service quality and price on customer satisfaction in PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung regency.

In this study using a quantitative approach with an associative type. The sampling technique used in this study was using nonprobability sampling techniques with quota sampling categories. The number of samples used in the study were 100 respondents and data collection techniques used questionnaires distributed to respondent. Data analysis methods in this study are validity and reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test and determination coefficient test (R^2).

The results of this study indicate that the variable service quality and price have a positive and significant impact on customer satisfaction partially. While from the test result simultaneously there is effect significantly variable service quality and price to customer satisfaction. From result of determination test know value of Adjusted R Square of customer satisfaction in PDAM Tirta Cahya Agung influenced by independent variable, that is service quality and price while the rest explained by other variable outside of research.

Keywords: Service quality, price, and customer satisfaction