

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Sebab keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air yang berkualitas memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, baik dalam kehidupan individu sehari-hari, perekonomian, pertanian, transportasi maupun industri, akan tetapi penggunaan yang utama adalah sebagai air minum. Dalam hal ini, perlu diketahui bagaimana air dikatakan bersih dari segi kualitas dan bisa dikonsumsi maupun digunakan dalam jumlah yang memadai dalam kegiatan sehari-hari manusia.²

Sebenarnya keadaan geografis di Kabupaten Tulungagung yang sebagian besar mendukung akan ketersediaan air bersih merupakan salah satu modal dasar bagi pemerintah daerah atau PDAM untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Tulungagung. Maka sebenarnya, secara teori bukan menjadi hal yang sulit bagi pemerintah, khususnya bagi pihak PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai ketersediaan air bersih. Namun pada kenyataannya, masih ada sebagian penyebaran air bersihnya kurang merata dikarenakan kondisi geografis

² Nurhidayah, M. Senja Sutio, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. 13, No.1, 2012

yang tidak sama dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap air bersih. Hal inilah yang mendorong pemerintahan daerah untuk menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat melalui PDAM yang struktur organisasinya berinduk pada pemerintah daerah.³

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang. No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai badan usaha milik daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan, PDAM diharapkan dapat memberikan pelayanan kebutuhan air minum/ air bersih bagi masyarakat, dan berkewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan seiring dengan pertambahan jumlah penduduk dan kenaikan taraf hidup masyarakat sesuai misi dan fungsinya. Dalam upaya mencapai fungsi pelayanan yang baik dan menjadi Perusahaan Daerah yang sehat diperlukan upaya komprehensif, dimulai dengan melakukan identifikasi faktor-faktor yang ada dan secara signifikan berpengaruh terhadap upaya pencapaian sasaran tersebut.⁴

Kondisi PDAM yang dapat memberikan pelayanan air bersih yang mengalir selama 24 jam/hari, dengan kualitas air baik dan sampai kepada semua lapisan masyarakat disertai dengan kondisi PDAM yang sehat

³ Agus Yulianto dan Lutfi Effendi, *Pelaksanaan Pelayanan PDAM Kota Malang Dalam Penyediaan Air Bersih Yang Sehat Berdasarkan Peraturan Direksi PDAM Kota Malang Nomor UU/06 Tahun 2010*, Jurnal Hukum Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, 2015.

⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

merupakan harapan masyarakat dan pemerintah. Begitu pula dengan salah satu PDAM di Indonesia, yaitu PDAM Tirta Cahya Agung di Kabupaten Tulungagung yang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan distribusi air kepada masyarakat setempat dengan memperhatikan Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas(K3) dalam pelayanan penyediaan air minum.

Sebagai Perusahaan Daerah yang berbasis pada penyediaan air bersih, selain mengarah pada profitabilitas PDAM Tirta Cahya Agung juga senantiasa mengarahkan usahanya untuk menciptakan kepuasan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan visi utama PDAM Tirta Cahya Agung yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM. Kepuasan pelanggan juga menjadi syarat umum yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan bisnis. Dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya serta dapat menangkap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya.⁵

Philip Kotler dalam buku Usi Umara menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah melakukan perbandingan antara kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, maka

⁵ Profil PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

pelanggan kita katakan puas (*satisfaction*). Sedangkan jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita dikatakan tidak puas (*dissatisfaction*). Pada dasarnya kepuasan pelanggan inilah yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran. Perusahaan memahami apa yang sesungguhnya konsumen harapkan dari produk kita. Semakin tepat pemasar merumuskan harapan pelanggan, maka semakin mudah pula memberikan kepuasan. Akan tetapi sebaliknya, bila rumusan kita tentang harapan konsumen tidak jelas atau salah bisa jadi kekecewaan yang dirasakan.⁶

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puas tentunya pelanggan akan melakukan complain pada perusahaan dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi perusahaan tersebut. Widodo dalam Wedarini menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli produk atau jasa akan memberitahu kepada pelanggan lain tentang pengalaman baiknya dalam menggunakan produk atau jasa tersebut sehingga dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.⁷

Dalam mencapai kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang mendorong terbentuknya kepuasan pelanggan. Handi Irawan dalam bukunya mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih

⁶ Usi Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. (Yogyakarta: Amara Book, 2008), hal.116

⁷ MMR, "Menciptakan Kepuasan", diakses dari <http://mmr.umy.ac.id/menciptakan-kepuasan/>, pada tanggal 8 Oktober 2019 pukul 22.00 WIB

luas dari hanya sekedar penilaian kualitas layanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti penetapan harga, kualitas produk, emosi, biaya dan kemudahan. Dalam hal ini, peneliti mengambil dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga untuk menguji tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung.⁸

Berbicara terkait kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dipengaruhi oleh beberapa factor salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan. Hal itu karena kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan pelanggan agar merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan pelanggan akan terwujud.⁹

Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat, pelanggan pasti menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari biaya yang dikeluarkan untuk

⁸ Bambang Suharno, *Bisnis Sambilan Langkah Awal Menjadi Interpreneur Sukses*, (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2006), hlm. 139

⁹ Candra Sudaryanto dan Sri Rahayu, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang)*, Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis, ISSN:2337-3792, Vol.6, No.1,2017, hal.2

memenuhi kebutuhan dan keinginan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung selanjutnya yaitu harga. Menurut McCarthy dan Perreault, harga merupakan nilai sesuatu yang telah diperhitungkan dan ditetapkan yang harus dibayar oleh pelanggan dengan nilai uang tertentu untuk mendapatkan suatu komoditi yaitu berupa suatu barang atau jasa. Pengertian harga sering kali diartikan sebagai tarif, upah, gaji, dan lain sebagainya. Penentuan harga pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.23 tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam Permendagri No 23 tahun 2006 dalam Himpunan Peraturan tentang PDAM, tarif dijabarkan sebagai kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa tarif sama dengan harga.¹⁰

Dalam penentuan harga, PDAM menggunakan prinsip Cost Recovery (Pemulihan Biaya). Prinsip ini memiliki pengertian sebagaimana perusahaan harus mampu membiayai sendiri seluruh pengeluarannya dengan tidak mempergunakan sumber pembiayaan diluar perusahaan. Sebagai kepanjangan tangan Pemda dalam menyediakan layanan public PDAM dituntut untuk tidak membebani masyarakat. Sehingga penetapan

¹⁰ Peraturan Menteri Dalam Negeri No.23 tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

harga air yang ditetapkan PDAM tidak boleh membebani pelanggan namun juga mampu membiayai biaya operasional perusahaan. Penyesuaian Harga Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung bertujuan untuk : Pertama, mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam memenuhi kebutuhan air minum. Kedua, memperoleh pendapatan yang wajar agar perusahaan mampu mengembangkan diri sesuai dengan fungsinya. Ketiga, menyelenggarakan pemanfaatan umum yang dapat dirasakan oleh masyarakat.¹¹

Berikut data jumlah pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung dari tahun 2015 hingga tahun 2019 :

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung
Tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Prosentase Kenaikan Jumlah Pelanggan
1	2015	22,823	14,0 %
2	2016	23,680	3,7 %
3	2017	24,806	4,7 %
4	2018	25,927	4,5 %
5	2019	27,103	4,5 %

Sumber : Data jumlah rekening pelanggan PDAM Kab.Tulungagung 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwasanya jumlah pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung mengalami kenaikan secara bertahap dari Tahun 2015 hingga 2019. Namun, seiring dengan peningkatan jumlah pelanggan tersebut, angka pengaduan pelanggan

¹¹ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Surakarta: Penerbit Erlangga,2012), hal. 169-170

jugamengalami kenaikan, dimana tercatat peningkatan pengaduan sebesar 4,0% dari tahun 2017 hingga 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa terlepas dari peningkatan jumlah pelanggan, perusahaan harus tetap senantiasa memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan yang pastinya sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan.

Berbeda halnya dengan jumlah pelanggan yang bersifat fluktuatif, tarif / harga yang ditetapkan PDAM dari tahun 2009 hingga tahun 2019 masih tetap atau belum mengalami perubahan sampai saat ini. Hal tersebut dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 1.2
Tarif Dasar Air Minum PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten
Tulungagung Tahun 2009-2019

No	Jenis Pelanggan	Pemakaian Progresif/m ³	Tarif Progresif Kota	Tarif Progresif Cabang
1.	Sosial Umum	0-10	2.280	1.900
		11-20	2.530	2.150
		>20	2.780	2.400
2.	Rumah Tangga	0-10	2.500	2.290
		11-20	3.210	2.590
		>20	3.650	3.300
3.	Instansi Pemerintah	0-10	3.440	2.820
		11-20	3.790	3.420
		>20	4.670	4.320
4.	Niaga	0-10	4.300	3.890
		11-20	4.780	4.220
		>20	5.380	4.820
5.	Industri	0-10	6.160	5.750
		11-20	6.600	6.210
		>20	7.220	6.800

Sumber: Data struktur besaran tarif dasar air minum PDAM 2019

Pada tabel 1.2 diatas, diketahui bahwasanya pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung dibagi dalam lima jenis golongan yang berbeda, diantaranya yaitu golongan social, rumah tangga, instansi pemerintah, niaga, dan industri. Besar tarif yang dibebankan pada tiap pelanggan berbeda, berdasarkan jenis golongan yang ada. Selain itu, sesuai dengan ketentuan sehingga tarif yang dibebankan pada pelanggan PDAM di area kota lebih tinggi daripada tarif pelanggan PDAM di daerah cabang (desa).

Dari pembahasan diatas dapat kita ketahui bahwasanya penting bagi suatu perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanannya guna mencapai kepuasan pelanggan untuk keberlangsungan perusahaan dalam jangka waktu panjang. Begitu pula dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, selain sebagai penyedia jasa layanan public dan institusi bisnis yang mengarah pada *profit oriented* (keuntungan), Perusahaan ini juga mengembangkan misi untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan demi mencapai kepuasan pelanggannya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kasino pada tahun 2018 menjelaskan bahwasanya variabel kualitas pelayanan dan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PT. Mitra Tour & Travel Sidoarjo. Berbeda dengan penelitian oleh Anggi Rumapea dan Bambang Satriawan pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan PT. Transpanorama Wisata. Sedangkan untuk variabel harga berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada latar belakang dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, yaitu :

1. Meningkatnya kebutuhan air bersih diringi dengan pertumbuhan jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung membuat PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung berupaya mengoptimalkan pelayanannya dalam penyediaan air bersih.
2. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan demi menjaga kepuasan pelanggan.
3. Penetapan harga harus sesuai dengan peraturan yang ada serta mencakup kemampuan daya beli masyarakat daerah sekitar.
4. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa factor, diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan harga. Kualitas pelayanan dan harga dalam penelitian ini dapat dilihat secara langsung, seberapa

pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

3. Untuk menguji pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau nilai guna, baik manfaat dalam bidang teoritis maupun dalam bidang praktis. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sesuai dengan tema yang diangkat adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kajian teori dibidang kajian ilmu manajemen pemasaran.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dalam usaha untuk menentukan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan harga sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan dan mewujudkan manajemen yang efektif dan efisien dan pada akhirnya berdampak positif bagi kelangsungan suatu lembaga.

b. Bagi Akademik

Sebagai sumbangan perbendaharaan perpustakaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

c. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini serta mampu menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

a. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu :

- 1) Variabel bebas (independent variabel) yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2).
- 2) Variabel terikat (dependent variabel) yaitu kepuasan pelanggan (Y)

b. Populasi atau Subjek Penelitian

Populasi atau subjek pada penelitian ini adalah pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

a. Agar pembahasan skripsi ini jelas dan terarah apa yang hendak dicapai, maka peneliti perlu membatasi penelitian yaitu penelitian pada 2 (dua) factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saja, yaitu factor kualitas pelayanan dan harga.

b. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Data primer didapatkan langsung dari

penyebaran kuesioner/angket pada pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Sedangkan untuk data sekunder sebagai data pendukung diperoleh dari sumber data studi-studi sebelumnya atau diterbitkan oleh instansi lainnya. Sumber data tidak langsung berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Definisi operasional dalam penelitian ini bisa dijelaskan sebagai berikut :

a. X_1 = Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah keunggulan pelayanan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Tulungagung. Dalam hal ini, kualitas pelayanan akan mendorong terciptanya ekspektasi (harapan) pelanggan atas suatu produk barang atau jasa.¹²

b. X_2 = Harga

Harga merupakan nilai sesuatu yang telah diperhitungkan dan ditetapkan yang harus dibayar oleh konsumen dengan nilai uang tertentu untuk mendapatkan suatu komoditi yaitu berupa suatu barang atau jasa.¹³

¹² Teguh Prasetyo dan Tri Bodroastuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen (Studi pada Toko Oli Lancar Widodo Semarang)*, Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, (2011).

¹³ Usi Usmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. (Yogyakarta: Amara Books. 2008). hal 93

c. $Y = \text{Kepuasan Pelanggan}$

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan (suatu bentuk evaluasi pelanggan) atas suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan (needs) dan harapannya (expectation).¹⁴

2. Definisi Operasional

Dari judul diatas, maka secara operasional peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penyusunan skripsi (laporan model penelitian kuantitatif) yaitu :

Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul luar, halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman persembahan, Motto, Kata Pengantar, daftara isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran, abstrak.

Bagian Inti

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

¹⁴ *Ibid*, hal.113

penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, definisi operasional, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini memuat deskripsi data, deskriptif responden data penelitian, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan hasil analisis data.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai variabel-variabel yang meliputi : kualitas pelayanan, kebijakan tarif, dan kepuasan pelanggan.

BAB VI PENUTUPAN

Dalam bab ini memuat kesimpulan dan saran.

Bagian Akhir

Terdiri dari lampiran-lampiran, daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.