

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi maka dari itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sukabumi selaku penyedia utama kebutuhan air bersih perlu mengoptimalkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan mengingat beberapa masih terdapat beberapa permasalahan kualitas pelayanan PDAM Tirta Bumi Wibawa yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang dihasilkan dari kuesioner dan data sekunder berupa Laporan Tahunan PDAM Kota Sukabumi. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif untuk menggambarkan keadaan variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) serta menggunakan teknik analisis verifikatif dengan melakukan uji korelasi, regresi linier sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji hipotesis (t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,963 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,966 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Selain itu, berdasarkan uji korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan nilai R sebesar 0,516 dan uji koefisien determinasi sebesar 26,6% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan 26,6%.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, air bersih