

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARAPAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PDAM TIRTA JAM GADANG KOTA BUKITTINGGI  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**REZA ARI SAPUTRA**  
**NPM : 1810070530103**

**PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2022**



Fakultas Ekonomi  
Universitas Baiturrahmah  
Skripsi, Agustus 2022

Reza Ari Saputra

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelanggan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Gadang Kota  
Bukittinggi Tahun 2022**

ix + Pengantar + 69 Halaman + 21 Tabel + 3 Gambar + 10 Lampiran

#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi Tahun 2022.

Penelitian ini merupakan penelitian Asosiatif dengan menggunakan regresi linear berganda yang dikumpulkan dari 99 responden pada pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Pengumpulan data ini melalui kuesioner dengan skala *Likert*. Hasil analisis dari uji secara parsial, simultan dan koefisien determinan.

Secara parsial nilai signifikan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar ( $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ) dan nilai t hitung Kualitas Pelayanan (X1)  $4,022 > 1,661$  t tabel dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM tirta jam gadang kota bukittinggi. Nilai signifikan harapan Pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar ( $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ) dan nilai t hitung harapan pelanggan (X2)  $6,506 > 1661$  t tabel dapat disimpulkan harapan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Hasil pengujian secara simultan nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 terhadap y sebesar ( $0,000 > 0,05$ ) nilai F hitung 49,559 dan f tabel 3,091 (f hitung  $>$  f tabel). Artinya variabel kualitas pelayanan dan harapan pelanggan berpengaruh secara simultan atau bersama sama terhadap kepuasan pelanggan PDAM tirta jam gadang kota bukittinggi. Kemudian hasil koefisien determinan dengan nilai R-square sebesar 0,508 artinya (50,8%) besarnya pengaruh variabel X terhadap Y sedangkan sisanya (49,2%) dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan**

Datar baca : 21 ( 2013- 2021)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelanggan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Nama : Reza Ari Saputra

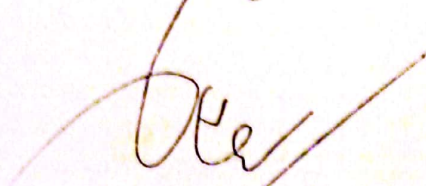
NPM : 1810070530103

Program Studi : Manajemen Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan di pertahankan di hadapan Tim  
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan  
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 10 November 2022

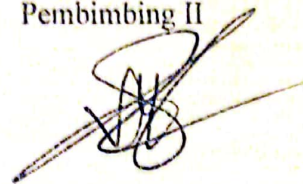
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs.H.Yandi Sukri, M.Si.,Akt  
NIDN: 0007035601

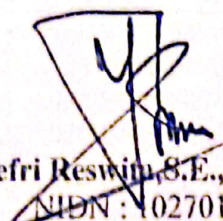
Pembimbing II



Syaiful, S.E., M.Si  
NIDN: 100802801

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI  
DEKAN



Yefri Reswini, S.E., M.Si., Akt  
NIDN : 1027017001



## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelanggan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Nama : Reza Ari Saputra

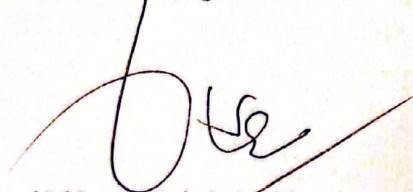
NPM : 1810070530103

Program Studi : Manajemen Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim  
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan  
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 10 November 2022

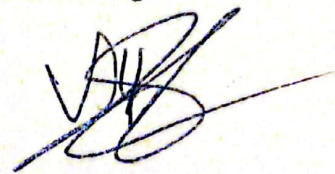
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



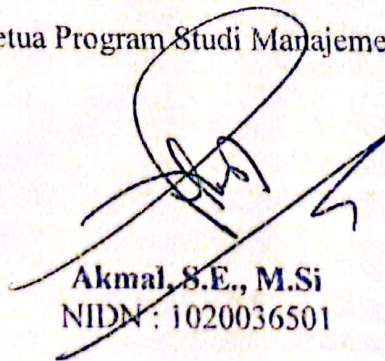
Drs. H. Yandi Sukri, M.Si, Akt  
NIDN: 0007035601

Pembimbing II



Syaiful, S.E., M.Si  
NIDN: 100802801

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si  
NIDN: 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Ari Saputra  
NPM : 1810070530103  
Program Studi : FakultasEkonomi  
Peminatan : Manajemen  
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi Tahun 2022

Apabila suatu saat nanti saya terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang ditetapkan.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenar- benarnya.

Padang, Februari 2023



Reza Ari Saputra  
NPM:1810070530103