

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran.

ALDI GUSTAMA

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202711@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya dipegang oleh pemerintah. Melalui Peraturan Daerah pelaksanaannya diserahkan kepada sebuah instansi. Dalam hal ini instansi yang menangani adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran, untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran, untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran yang diambil sebagian dari populasi. Pada penelitian ini responden yang dipilih adalah pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran. Pelanggan yang diambil menjadi responden yaitu pelanggan yang sudah satu tahun menjadi pelanggan PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran.

Alat analisis yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 2). Kualitas Produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. 3). Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada variabel harga disarankan untuk menjadi pertimbangan menjalin kerja sama dengan mini market (seperti alfamart dan indomaret) dan menambah jumlah kios pembayaran online di desa atau lingkungan lain agar pelanggan tidak perlu jauh jauh untuk membayar rekening air di PDAM Kab.Semarang Cabang Ungaran.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan

The Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Satisfaction of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency.

ALDI GUSTAMA

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201202711@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Water is a national resource for the lives of people, then the processing should be managed by the government. Through regional regulation, the implementation of it is given to an institution. The institution in this context is Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) that PDAM is a regional owned enterprises. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency, to analyze the effect of product quality on customer satisfaction of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency and to analyze the effect of price on customer satisfaction of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency. Sampling technique used is purposive sampling. The sample of this research are the customers of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency, taken partly from the population. In this research, the respondents chosen are the customers of PDAM Branch Ungaran, Semarang Regency, those who have customers who became respondent was customers who already become customers for one year.

The analysis tool used Multiple Linier Regression Analysis. The analysis show that: 1) The service quality has positive and significant effect on Customer Satisfaction. 2) The product quality has positive and significant effect on Customer Satisfaction. 3) Price has positive and significant effect on Customers Satisfaction. An the variabel price is suggested to be a consideration of partnership with the mini market (such alfamart and Indomaret) and increase the number of online payment kiosks in villages or other environments so that customers do not have much further to pay water bills in PDAM Ungaran Branch, Semarang Regency.

Keyword : Sevice Quality, Product Quality, Price and Customers Satisfaction.