

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
(Studi Pada Pelanggan PDAM Surabaya di Kelurahan Sonokwijen)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Oleh:

NELDRIX ROLAND ARDIANSYAH

NPM: 20420048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neldrix Roland Ardiansyah

NPM : 20420048

Alamat : Pulosari 3.M/3 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM (Studi Pada Pelanggan PDAM Surabaya di Kelurahan Sonokwijenan)"** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



(NELDRIX ROLAND ARDIANSYAH)

NPM : 20420048

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
(Studi Pada Pelanggan PDAM Surabaya di Kelurahan Sonokwijenan)

Diajukan oleh :

NELDRIX ROLAND ARDIANSYAH

NPM. 20420048

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE., M.Ak

Tanggal, 1 Februari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 6 Februari 2025

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
(Studi Pada Pelanggan PDAM Surabaya di Kelurahan Sonokwijenan)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NELDRIX ROLAND ARDIANSYAH
NPM. 20420048

Susunan Dewan Penguji

DOSEN PEMBIMBING



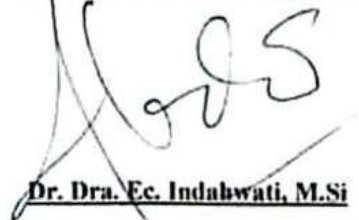
Atty Erdianna, SE., M.Ak

KETUA TIM PENGUJI



Lestari, SE., MM

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Dr. Dra. Ec. Indahwati, M.Si

Skripsi ini telah diterima salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal, 6 Februari 2025



Dr. Adrianto Trimariono, SE., M.M
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **PENGARUH KEPERCAYAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM (STUDI PADA PELANGGAN PDAM SURABAYA DI KELURAHAN SONOKWIJENAN)** dapat diselesaikan dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak, dukungan, bantuan, bimbingan, doa, dan nasehat dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati :

1. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono,SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu mendo'akan agar lulus kuliah dengan baik dan tidak ada lelah untuk memberi dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
8. Rekan-rekan seangkatan 2020 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa kuliah.
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi tetap penulis akan mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya.

Semoga Allah selalu memberikan limpahan rahmat atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 15 Desember 2024
Penulis

(Neldrix Roland Ardiansyah)

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kepercayaan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan.....	8
2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan.....	9
2.1.1.3 Indikator Kepercayaan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.2 Faktor kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.2.1 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	16

2.3	Penelitian Terdahulu.....	16
2.4	Hipotesis dan Model Analisis	18
2.4.1	Hipotesis	18
2.4.2	Model Analisis	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Pendekatan Penelitian.....	20
3.2	Populasi dan Sampel	20
3.2.1	Populasi.....	20
3.3	Identifikasi Variabel	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4.1	Definisi Operasional Variabel Kepercayaan	23
3.4.2	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	24
3.4.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	25
3.5	Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1	Jenis Data	27
3.5.2	Sumber Data	27
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.7	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	28
3.7.1	Uji Validitas	28
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.8	Teknik Analisis	29
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.8.2	Uji Hipotesis.....	30
3.8.2.1	Uji t (Uji Parsial)	30
3.8.2.2	Uji koefisien determinasi (R ²).....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Objek Penelitian	32
4.1.1	Profil PDAM	32
4.1.2	Struktur Organisasi	34
4.1.3	Visi dan Misi PDAM Surabaya.....	34
4.2	Deskripsi Hasil Jawaban Responden	35
4.2.1	Kriteria dan Karakteristik Responden.....	35
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian	40

4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden Dari Pernyataan Variabel Reputasi Toko.....	41
4.3	Analisis Model atau Pengujian Hipotesis	42
4.3.1	Hasil Uji Instrumen.....	42
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas	42
4.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	43
4.3.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.3.3.1	Hasil Uji t.....	44
4.3.3.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	46
4.4	Pembahasan	46
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....		50
5.1	Simpulan.....	50
5.2	Saran.....	50
5.3	Keterbatasan Penelitian	51
DAFTAR PUSTAKA.....		52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Rumah	40
Tabel 4.9 Kategori Masing-Masing Variabel	41
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Dari Pernyataan Per Variabel	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji t	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	19
Gambar 3.1 Uji t	30
Gambar 4.1 Logo PDAM Surabaya.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Surabaya.....	34
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t.....	45
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

‘	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2. Data Tabulasi	63
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	73

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) guna ketahui dampak Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. 2) guna mengerti pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitian ini Variabel bebasnya yakni Kepercayaan serta Kualitas Pelayanan sedangkan variabel terikatnya yakni Kepuasan Pelanggan. Obyek dalam penelitian ini yakni PDAM Surabaya serta respondennya adalah seluruh pelanggan PDAM Surabaya yang bertempat tinggal di Kelurahan Sonokwijen Surabaya yang sudah menjadi pelanggan lebih dari satu tahun. Teknik pengambilan sampelnya yakni teknik *probability sampling*. Sebanyak 102 responden merupakan jumlah sampel peneliti. Memakai Teknik analisis Regresi Linier Berganda guna Uji Hipotesis. Hasil penelitian tunjukkan jika Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan serta Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to: 1) ascertain how trust affects customer satisfaction. 2) to identify the effect that service quality has on customer satisfaction. Customer satisfaction is the study's dependent variable, and trust and service quality are its independent factors. The respondents are all PDAM Surabaya customers who reside in Sonokwijenan Village, Surabaya, and have been clients for more than a year. PDAM Surabaya is the study's object. The probability sampling approach is the method used for sampling. The number of responders in the researcher samples is 102 in total. Testing Hypotheses using Multiple Linear Regression Analysis Techniques. The study's findings show that service quality influences customer satisfaction whereas trust has no effect on it.

Keywords: Trust, Service Quality, Customer Satisfaction