

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**NELA VIVIANTI**

**NPM: 20420035**

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

**2024**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nela Vivianti  
NPM : 20420035  
Alamat : Jl. Made Barat No.30 Surabaya  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT"** 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 ntuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan

  
10000  
METAL  
SIKAP  
14000010012450  
(NELA VIVIANTI)

NPM : 20420035

SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT

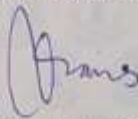
Diajukan Oleh:

NELA VIVIANI

NPM : 20420035

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Eviyah, SE., M.Si

Tanggal, 29 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 29 Januari 2024

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT

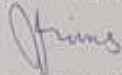
Dipersiapkan dan disusun oleh:

NELA VIVIANTI

NPM : 20420035

Susunan Dewan Penguji

DOSEN PEMBIMBING



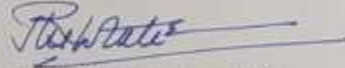
Eviyah, SE., M.Si

KETUA TIM PENGUJI



Husni Indrawati, Wijaya Putri, SE., MM

ANGGOTA DEWAN PENGUJI



Prof. Dr. Drs. Hj. Rusewati Suryanaputra., SE., MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 29 Januari 2024



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Assalamu' Waraalaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah nya, shalawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang karenanya saya dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir starta 1 (S1) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Surabaya Barat”**.

Dalam penyusunan skripsi ini saya mengucapkan terima kasih dan juga penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu dalam proses pengumpulan dan penelitian ini hingga terselesaikannya skripsi ini. Khususnya kepada :

1. Bapak Prof. 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.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen
4. Ibu Evianah,SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas dan mengarahkan serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ibu Dewi Nuraini, SE,MSM selaku dosen wali yang turut serta membantu memberikan masukan serta saran yang berarti bagi penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Kedua orang tua tercinta (Bpk. Sumarli dan Heri Astutik), serta seluruh saudara dan keluarga yang telah membeikan dorongan semangat dan doa bagi penelti.
8. Kepada diri penulis sendiri yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan ini.
9. Para sahabat (Neldrix,Cicil,Salsa,Rosyidah, dan lainnya) yang senantiasa memberikan motivasi dan slalu memberi doa bagi peneliti.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah berbagi pengalaman dan mendorong motivasi saya.

Demikian saya ucapkan terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada saya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan limpahan Rahmat kepada kita semua. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 02 Januari 2024

Nela Vivianti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.5 Hubungan Antar Variabel .....	17
2.1.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	18
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	22
2.3.1 Hipotesis.....	22
2.3.2 Model Analisis .....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data .....	28
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis.....	31
3.7.1 Teknik Pengolahan Data .....	31
3.7.2 Uji Instrumen .....	31
3.7.2.1 Uji Validitas .....	31
3.7.2.2 Uji Realibilitas.....	33
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.7.4 Uji Hipotesis .....	34
3.7.4.1 Uji T. ....	34
3.7.4.2 Koefisien Determinasi.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	37
4.1.2 Struktur Organisasi .....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.3 Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	41
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.3.2 Uji Validitas .....	41
4.3.2.1 Uji Reliabilitas.....	42
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.4.1 Uji t.....	46
4.3.4.2 Koefisien Determinasi.....	50



4.4 Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran .....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (X1) .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Produk (X2) .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kepuasan Pelanggan (Y) .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji t .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis .....	23
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t .....	35
Gambar 4.1 Divisi Utama .....	38
Gambar 4.2 Divisi Operasional.....	39
Gambar 4.3 Divisi Pelayanan.....	39
Gambar 4.4 Divisi Keuangan.....	40
Gambar 4.5 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t pada kualitas pelayanan.....	48
Gambar 4.6 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t pada kualitas produk.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	58
Lampiran 2. Data Kuisisioner Responden .....	63
Lampiran 3. Uji Validitas Kuisisioner .....	71
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	73
Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Profil Responden.....	74
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	76
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	77
Lampiran 8. Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	78

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan ialah gabungan dari kegembiraan dan kekecewaan individu yang didapat dari penilaian hasil kinerja pada kaitannya dengan antisipasi mereka. Kepuasan dipengaruhi berbagai faktor, termasuk kualitas produk dan layanan. Tujuan atas penelitian ini ialah guna mengetahui ada atau tidaknya kualitas produk serta layanan mempengaruhi kepuasan konsumen PDAM di Surabaya Barat. Penelitian ini mempergunakan sampel sejumlah 100 responden. Untuk teknik pengumpulan data mempergunakan data primer dan kuisioner, kemudian diuji dengan mempergunakan validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yakni mempergunakan analisis regresi linear berganda dan uji t.

Temuan penelitian menjelaskan bahwasanya pada temuan penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X1) memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan variabel Kualitas Produk (X2) memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pada nilai R Square senilai 0,529 dimana berarti menunjukkan bahwasanya kontribusi variabel kualitas pelayanan serta kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan ialah senilai 52,9%. Sementara sisanya 47,1% dipengaruhi variabel lain.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan***

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is a combination of individual joy and disappointment derived from the assessment of performance outcomes in relation to their anticipations. Satisfaction is influenced by various factors, including product and service quality. The purpose of this research is to determine whether or not product and service quality affect customer satisfaction of PDAMs in West Surabaya. This study used a sample of 100 respondents. For data collection techniques using primary data and questionnaires, then tested using validity also reliability. The data analysis technique is to use multiple linear regression analysis and t test.*

*The research findings explain that the research findings of the Service Quality variable (X1) have a positive influence on customer satisfaction (Y). And the Product Quality variable (X2) has a positive influence on customer satisfaction (Y). The R Square value is 0.529, which means it shows that the contribution of the service quality and product quality variables to customer satisfaction is 52.9%. While the remaining 47.1% is influenced by other variables.*

***Keywords: Service Quality, Product Quality, Satisfaction Customer***