

## ABSTRAK

**M. Apriandi Fairuzi. 2019.** *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Syauqi Mubarak Seff, MA, (II) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Si.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, PDAM

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada kenyataannya ada beberapa permasalahan yang sampai sekarang masih menjadi kendala bagi pengelola PDAM unit Tabunganen, yaitu terkait kualitas air dan minimnya jam operasional penyaluran air yang diberikan kepada pelanggan, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan pengaruh dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala unit Tabunganen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Penggalan data menggunakan teknik angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 66 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil yaitu: 1) Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen ada pada angka 70,70% atau berada pada tingkatan puas. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *empathy* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *tangibles* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen (Y), dan 3) Variabel *reliability* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang paling besar diantara variabel yang lainnya (*responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.