

ABSTRAK

Norlina, 2023. *Pengaruh Service Quality dan Costumer Experince Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kecamatan Gunung Bintang Awai Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Faqih El Wafa, S.H.I, M.SI.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Costumer Experience, Service Quality, PDAM

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan dengan pengembangan usaha. Costumer Experience merupakan pengalaman dari pelanggan, sedangkan untuk kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Namun sebaliknya terdapat beberapa permasalahan yang ada pada PDAM di desa patas 1 yaitu, ketika pelanggan melaporkan untuk meminta perbaikan saat ada kerusakan di respon dengan sangat lambat dan bisa tidak direspon sama sekali, saat ada kerusakan atau ada perbaikan pada PDAM tidak memberikan pemberitahuan, dimana bisa terjadi sampai 2-3 hari, dan Air bisa berbau kapur/kaporit yang sangat menyengat, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah service quality dan costumer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan secara parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field reseach*) dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan untuk pengumpulan data menggunakan teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM, sampel dalam penelitian ini sebanyak 86 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam artian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Desa Patas 1 maka semakin tinggi juga kepuasan yang diperoleh. Begitu juga dengan variabel costumer experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu semakin banyak pengalaman baik yang diperoleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.