

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN BARITO KUALA
UNIT TABUNGANEN**

SKRIPSI

**OLEH
M. APRIANDI FAIRUZI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN BARITO KUALA
UNIT TABUNGANEN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**Oleh:
M. Apriandi Fairuzi
1201150172**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/ 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Apriandi Fairuzi
NIM : 1201150172
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Syariah/ Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Januari 2019
Yang Membuat Pernyataan,



M. Apriandi Fairuzi

PERSETUJUAN

* Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten
Barito Kuala Unit Tabunganen

Ditulis oleh : M. Apriandi Fairuzi

N I M : 1201150172

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Prodi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2018/2019

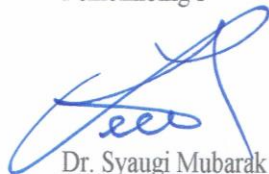
Tempat dan Tanggal Lahir : Tabunganen Muara, 11 April 1992

Alamat : Tabunganen Muara, RT 12 Kecamatan
Tabunganen Kab. Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN
Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 7 Februari 2019

Pembimbing I



Dr. Syaugi Mubarak Seff, MA
NIP.197002062000031002

Pembimbing II



Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Si
NIP.197404182002121002

Mengetahui,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, SE, MM
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen”, ditulis oleh M. Apriandi Fairuzi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 25 Maret 2019





Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 81 (A)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua)	1. 
2. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.Si (Anggota)	2. 
3. H. Badrian, M. Ag (Anggota)	3. 
4. Sri Winarsih, SE, MM (Anggota)	4. 

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.

MOTTO

عیش کریمہ

او

مت شہیدا

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

AYAH DAN IBU TERCINTA

Semoga selalu menjadi kekuatan dalam hidupku, yang selalu mendoakanku. Terima kasih telah memberikan yang terbaik walau dalam keadaan apapun. Semoga selalu diberikan keampunan, kesehatan dan keafiatan. Karena doa kalianlah aku bisa melalui semuanya. Besar harapanku dapat membawa kebahagiaan dan membuat kalian bangga. Semoga saya menjadi anak yang berbakti kepada kalian, berguna untuk agama dan tanah air. Dan tentunya menjadi anak yang mampu membawa keselamatan dunia dan akhirat bagi Ayah dan Ibu.

SAHABAT DAN KAWAN-KAWAN SEPERJUANGAN

Terima kasih atas dukungan, semangat, dan canda tawa kalian. Hangatnya kebersamaan dan perjuangan kita bersama akan selalu ku kenang.

Sahabat terbaikku, terutama ilham dan ijay, Terima kasih telah bersama dalam suka dan dukaku, yang mengisi hari-hari duka dan bahagia dengan tawa, dan tentunya kalian tetap ada saat aku terpuruk. Aku sangat bersyukur bisa mengenal kalian. Untuk yang lainnya yang tak bisa disebut satu persatu, Terima kasih atas kebersamaannya. Dan yang terpenting, teruntuk seseorang yang sangat spesial yang telah menjadi tujuan dalam hidupku, yang selalu memotivasi, mendorong, dan tanpa lelah memberi semangat untuk ku melangkah maju, sebut saja "F" terima kasih telah hadir dan menjadi bagian dari hidupku. Aku sangat bersyukur dipertemukan Tuhan denganmu.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	B	Be
ت	tā'	T	Te
ث	ṣā'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	J	Je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	zāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	sīn	S	Es
ش	syīn	Sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	... ' ...	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka

ل	Lām	L	El
م	mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	hā'	H	Ha
ء	hamzah	...!...	Apostrof
ي	yā'	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—◌—	fathāh	A	A
—◌◌—	kasrah	I	I
—◌◌◌—	ḍammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ – kataba يَذْهَبُ – yażhabu فَعَلَ – fa‘ala
سُئِلَ – su‘ila ذُكِرَ – żukira

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
◌◌◌◌◌◌◌...	fathāh dan yā'	Ai	a dan i
◌◌◌◌◌◌◌...	fathāh dan wāu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa هَوَلَ – haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...َ...ى	fathah dan alif atau yā'	ā	a dan garis di atas
ى...ِ...	kasrah dan yā'	ī	i dan garis di atas
و...ُ...	ḍammah dan wāu	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla
رَمَى – ramā

قِيلَ – qīla
يَقُولُ – yaqūlu

4. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua.

1) Tā' Marbūṭah Hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Tā' Marbūṭah Mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – raudah al-aṭfāl
al-Madīnah al-Munawwarah
raudatul-aṭfāl
طَلْحَةُ – ṭalḥah
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ – al-Madīnatul-Munawwarah

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā
الْحَجُّ – al-ḥajju

نَزَّلَ – nazzala
نُعَمَّ – nu‘ima

الْبِرِّ – al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu الشَّمْسُ – asy-syamsu
الْقَلَمُ – al-qalamu الْبَدِيعُ – al-badi‘u الْجَلَالُ – al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمَرْتُ – umirtu أَكَلٌ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – ta'khuzūna تَأْكُلُونَ – ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٌ – syai'un النَّوْءُ – an-nau'u

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ – Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
– Wa innallāha lahuwa khairur- rāziqīn
- فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ – Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna
– Fa auful-kaila wal- mīzāna
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا – Bismillāhi majrēhā wa mursāhā
- Wa lillāhi alā an-nāsiḥijju al-
baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā
– Wa lillāhi alan-nāsi ḥijjul-baiti
manistaṭā‘a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ – Wa mā**Muḥammadun** illā rasūlun.
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا – Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi
lallaṭī bi **Bakkata** mubārakan.
- شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ – Syahru **Ramaḍāna** al-laṭī unzila fīhi
al-**Qur’ānu**.
- وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ – Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubīni.
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ – Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ – Naṣrum **minallāhi** wa fatḥun qarīb
– **Lillāhi** al-amru jamī‘an
– **Lillāhil**-amru jamī‘an
- وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ – **Wallāhu** bikulli syai‘in ‘alimun

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt, karena dengan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen”**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ekonomi Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, dengan lancar tanpa suatu kendala yang berarti. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, para sahabat dan pengikut beliau yang selalu menjalankan syariahnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Rohana Faridah, SE, MM.
4. Bapak Dr. Syaugi Mubarak Seff, MA dan Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag. M.Si. selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini
7. Pihak PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen yang telah memberikan izin riset, waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan peneliti bisa menjadi sebuah skripsi.
8. Dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah Swt. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Aamiin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 14 Maret 2019

M. Apriandi Fairuzi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. hipotesis Penelitian.....	11
H. Kajian Pustaka.....	13
I. Sistematika Penulisan	15
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan.....	17
1. Pengertian Kepuasan.	17
2. Pengertian Pelanggan	18
3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
5. Mengukur Kepuasan Pelanggan	28

B. Pelayanan.....	32
1. Pengertian Pelayanan.....	32
2. Unsur-Unsur Pelayanan.....	33
C. Indikator Kepuasan Pelanggan	34
D. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Data dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Desain Pengukuran	40
G. Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian	49
1. Gambaran Umum PDAM Barito Kuala	49
2. Karakteristik Responden.....	53
3. Analisis Deskripsi Variabel	56
B. Pengujian Hipotesis	70
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	70
2. Uji Asumsi Klasik	72
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4. Analisis Koefisien Determinasi	80
5. Pengujian Hipotesis	81
C. Pembahasan	86
1. Kepuasan Pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabungaen..	86
2. Pengaruh Variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	89
3. Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	
--------------------------------	--

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Daftar Unit IKK PDAM Barito Kuala	50
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Memberikan Pelayanan Terbaik	56
4.6 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kemampuan Mengelola Air	57
4.7 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Handal Dalam Memberikan Pelayanan.....	58
4.8 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Pelayanan Yang Ramah	59
4.9 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	60
4.10 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Cepat Menangani Keluhan Pelanggan.....	61
4.11 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Memperhatikan Apa Yang Dikeluhkan Pelanggan.....	63
4.12 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Untuk Memahami Pelanggan	64
4.13 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Karyawan Yang Jujur.....	65
4.14 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Karyawan Yang Berpengalaman	66
4.15 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Mampu Mengatasi Masalah Pengaliran Air.....	67
4.16 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Berpenampilan Sopan.....	68

4.17 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Lokasi Yang Strategis.....	69
4.18 Hasil Yang Validitas Instrumen	71
4.19 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.20 One –Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	72
4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.22 Coefficients ^a	77
4.23 Model Summary ^b	80
4.24 Tabel Anova untuk Uji F	82
4.25 Uji t	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
2.1 Hasil Yang Diperoleh Dari Penciptaan Nilai Untuk Pelanggan.....	21
2.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	73
4.2 Hasil Normal P-Plot	74
4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	75