

ABSTRAK

Nama : Anin Surya Ningrum; NIM : 202111064; Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta (UNSA), 2023.

Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang mempunyai tugas pokok dalam menyukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan dengan upaya meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas dalam penyediaan air bersih secara merata. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas. Maka dari itu Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan kinerja secara profesional dan optimal dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kuantitatif yang berfungsi untuk menganalisis pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel independen atau ada pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa Secara parsial dan simultan variabel kualitas produk dan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Name: Anin Surya Ningrum; NIM : 202111064; Title: The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Surakarta City Drinking Water Regional Company. Thesis, Faculty of Social and Political Sciences, University of Surakarta, 2023.

Surakarta Regional Drinking Water Company is a company engaged in clean water supply services that has the main task in covering the needs of the community for clean water and with efforts to improve the quality, quantity, contingency in providing clean water evenly. Thus if the quality of service continues to be improved so as to achieve what is expected by customers, it will be satisfied. Therefore, the Surakarta Regional Drinking Water Company is required to continue to improve service quality by developing professional and optimal performance in an effort to provide satisfaction to customers. This research is a quantitative descriptive research that serves to analyze the effect between product quality and service quality on customer satisfaction of the Surakarta City Drinking Water Regional Company based on questionnaires that have been distributed. This study used primary data in the form of questionnaires. This study used multiple linear regression analysis. There is a significant influence of product quality on customer satisfaction. Service quality variables have a significant influence on customer satisfaction. There is a simultaneous influence of the independent variable on the independent variable or there is a simultaneous influence between the quality of products and services simultaneously on customer satisfaction. Partial and simultaneous product and service quality variables have a significant influence on customer satisfaction.

Keywords : product quality, service quality, customer satisfaction